

**YRITYKSET LASTENSUOJELUPALVELUIDEN TUOTTAJINA
- ANALYYSI PALVELUESITYKSISTÄ**

KARJALAINEN HANNA
Tampereen yliopisto
Sosiaalityön tutkimuksen laitos
Sosiaalityön pro gradu -tutkielma
Lokakuu 2016

TIIVISTELMÄ

TAMPEREEN YLIOPISTO

Sosiaalityön tutkimuksen laitos

KARJALAINEN, HANNA: Yritykset lastensuojelupalveluiden tuottajina – analyysi palveluesityksistä

Pro gradu -tutkielma, 99 s., 11 liites.

Sosiaalityö

Ohjaajat: Arja Jokinen ja Tarja Pösö

Lokakuu 2016

Tutkimus käsittelee kaupallisia yrityksiä lastensuojelupalveluiden tuottajina. Tutkimus on retorinen diskurssianalyysi siitä, miten yritykset esittelevät ja perustelevat toimintaansa ja asemoivat itseään suhteessa muihin palveluntuottajiin. Tutkimuksessa vastataan kysymykseen siitä, millaisia palveluita yritykset tuottavat kunnallisen lastensuojelun palveluvalikkoon ja miten yritykset kuvaavat palveluitaan. Kiinnostuksen kohteena on aineistolähtöisesti myös laajemmin se, millaista retoriikkaa yritykset sivuillaan tuottavat. Tutkimuksen aineistona ovat yritysten omat palveluesitykset, eli Patentti- ja rekisterihallituksen ja verohallinnon ylläpitämästä Yritys- ja yhteisötietojärjestelmä YTJ:stä hakusanalla ”lastensuojelu” löytyneiden kaupallisten yritysten internetsivut.

Lastensuojelupalveluita tarjoavien yritysten palveluvalikoima on hyvin laaja. Palvelut jakautuvat kohderyhmän perusteella lastensuojelun avohuollon asiakkaille kohdistettuihin palveluihin, lastensuojelun sijaishuollon asiakkaille kohdistettuihin palveluihin sekä lastensuojelun ammatillisille suunnattuihin palveluihin. Yleisiä palvelunimikkeitä ovat esimerkiksi perhetyö, ammatilliset tukihenkilöt, laitosasuminen, perhekodit sekä konsultaatiot, työnohjaus, erilaiset selvitykset, arviot ja työparius sosiaalityöntekijälle.

Yritykset käyttivät retorisia keinoja erityisesti tarpeen luomista palvelulle asiakkaan tarpeiden kautta. Yritykset eivät tuoneet esille kaupallisia intressejään tai omaa kokoaan vaan oikeuttivat toimintaansa esimerkiksi kyvyllään pitää heikossa asemassa olevan asiakkaan puolta ja vastata tämän tarpeisiin. Muita retorisia keinoja olivat itse-valtuutus omaa asiantuntemusta ja laatua painottaen sekä vastapuolen heikentäminen luomalla kuvaa julkisen sektorin resurssivajeesta ja kyvyttömyydestä vastata sille asetettuihin tehtäviin. Yritykset toivat oman henkilökuntansa esille painottaen sekä asiantuntemusta että ”maalaisjärkeä”.

Juridisesti yksityiset sosiaalipalveluiden tuottajat ovat julkisen vallan luvan ja valvonnan alaisia. Julkisen sektorin resurssipulan ja oman asiantuntemuksensa painotuksen kautta yritysten retoriikasta nousee esille asiantuntemuksen suunnan vaihtuminen yrityksen myydessä asiantuntemustaan julkiselle sektorille. Yritysten tuottama todellisuus lastensuojelun tarpeista liittyi monilta osin asiantuntemuksen ja lisäresurssien tarpeeseen. Ilmiö liittyy mediassa esillä olleeseen näkemykseen julkisen sektorin haasteista vastata sille säädettyihin tehtäviin. Omaa toimijuuttaan yritykset toivat esille painottaen asiantuntemustaan, laatuaan ja kykyään vastata asiakkaan tarpeisiin.

asiasanat: lastensuojelu, lastensuojelupalvelut, lastensuojeluyritykset, yritykset palveluntuottajina, palvelukuvaukset esityksinä, diskurssianalyysi

ABSTRACT

UNIVERSITY OF TAMPERE

School of Social Sciences and Humanities

KARJALAINEN, HANNA: Businesses as providers of child welfare services – an analysis of service presentation

Master's Thesis, 99 pages, 11 appendix pages

Social work

Supervisors: Arja Jokinen ja Tarja Pösö

October 2016

The study deals with businesses as providers of child welfare services. It consists of a rhetorical discourse analysis of how businesses present and justify their operations and position themselves in relation to other service providers. The study provides answers to the following questions: what kind of services businesses provide to the service range of municipal child welfare services and how they describe their services. The study also contains a more general data-driven analysis of the rhetoric that businesses have prepared about themselves, that is, websites of the commercial enterprises whose names were returned in response to search term *lastensuojelu* ('child welfare') from the Business Information System maintained by the National Board of Patents and Registration of Finland and the Tax Administration.

Businesses that provide child welfare services offer an extensive range of services. The services may be classified according to their target group as follows: (1) services targeted at child welfare clients in community care, (2) services targeted at child welfare clients in foster care and (3) services directed at child welfare professionals. The services offered are typically labelled as *perhetyö* (family counselling), *ammattilliset tukihenkilöt* (professional support workers), *laitosasuminen* (residential care) or *perhekodit* (residential care homes), but they also include consultations, coaching, preparation of various studies and reports or assessments and evaluations as well as the provision of work partners for social workers.

A particularly popular rhetorical device among businesses is the creation of a need for the provided service on the basis of the needs of the client. Businesses refrain from advertising their commercial interests or size. Instead, they justify their existence by, for example, referring to their capability to stand up for their vulnerable customers and meet their needs. Other rhetorical devices include self-authorisation by means of emphasising their expertise and high quality and subversion of the counterparty by drawing attention to the deficit of financial and human resources in the public sector, which allegedly leads to an inability to meet its required obligations. When presenting their own employees, businesses emphasise both expertise and "native intelligence".

In legal terms, private social service providers are authorised and supervised by public authorities. When businesses are selling their expertise to the public sector, the rhetoric employed by businesses shows an attempt to change this direction of expertise. The perception of child welfare needs produced by businesses is in many ways associated with the public sector's need for expertise and additional resources. This pattern is linked to the conviction, often repeated in the media, that the public sector suffers from resource constraints and is struggling to meet its statutory obligations. In describing their

own operations, businesses emphasise their expertise, high quality and ability to meet the client needs.

Keywords: child protection, child welfare services, businesses providing child welfare services, companies as service providers, service descriptions as presentations, discourse analysis

SISÄLLYSLUETTELO

1 JOHDANTO	1
2 LASTENSUOJELU	4
2.1 Lastensuojelu ja siihen liittyviä käsitteitä	4
2.2 Lastensuojelupalveluiden järjestämisvastuu	11
3 SOSIAALIALAN YKSITYISET PALVELUIDEN TUOTTAJAT	17
3.1 Yrityksiin ja yrittäjyyteen liittyviä käsitteitä	17
3.2 Sosiaalialan yritykset ja yrittäjät	20
3.3 Yksityiset palvelut julkisen palvelutuotannon osana	22
4 TUTKIMUKSEN TOTEUTTAMINEN DISKURSSIANALYYSIN KEINAIN	27
4.1 Tutkimuksen tavoite	27
4.2 Aineistona yritysten internetsivut	27
4.3 Diskurssianalyttinen lähestymistapa	32
4.4 Eettiset kysymykset	39
5 YRITYSTEN ITSEÄN KOSKEVA KUVAILU	43
5.1 Yritykset pyyteettöminä laadun tarjoajina	43
5.2 Henkilöstö asiantuntemuksen tarjoajina	55
5.3 Asiakkaat palveluiden määrittelijöinä ja palveluista hyötyjänä	60
5.4 Yritysten laaja palveluiden tarjonta	67
6 YRITYSTEN LUOMAT MIELIKUVAT YMPÄRÖIVÄSTÄ TODELLISUUDESTA	73
6.1 Yritykset kuntien resurssipulan paikkaajina	73
6.2 Julkisen sektorin asiantuntijuuden ja tuen tarve	80
7 YHTEENVETO JA JOHTOPÄÄTÖKSET	86
LÄHTEET	94
LAIT JA VIRALLISLÄHTEET	100
LIITE 1 AIKAISEMMAN TUTKIMUKSEN HAKUPROSESSI	101
LIITE 2 YRITYKSET YTJ:N REKISTERISTÄ	102
LIITE 3 AINEISTON YRITYSTEN TARJOAMAT PALVELUT	107

KUVIOT:

KUVIO 1 Lastensuojelun asiakasprosessi (Taskinen 2010, 57).....s. 7	s. 7
KUVIO 2 Yritysmuotojen kokonaiskaavio (Suojanen, Lakari ym. 2011, 44).....s. 18	s. 18
KUVIO 3 Sivujen tarkoitus ja kohderyhmä kysymysten kautta esitettynä.....s. 52	s. 52
KUVIO 4 Retoriikka yritysten kuvaillessa omaa toimintaansa.....s. 55	s. 55
KUVIO 5 Retoriikka yritysten kuvaillessa henkilöstöään.....s. 60	s. 60
KUVIO 6 Retoriikka asiakkaan ja yrityksen suhteesta.....s. 67	s. 67
KUVIO 7 Yritysten tarjoamat palvelut tiivistettynä.....s. 69	s. 69
KUVIO 8 Palvelun oikeuttaminen retorisen suostuttelun vaiheiden mukaisesti.....s. 70	s. 70
KUVIO 9 Retoriikka palveluiden tarjoamisessa.....s. 72	s. 72
KUVIO 10 Yrityksen toimijuuden perusteleminen kunnan resurssipulalla.....s. 78	s. 78
KUVIO 11 Retoriikka yrityksestä resurssipulan paikkaajana.....s. 79	s. 79
KUVIO 12 Konsultointipalveluiden oikeuttaminen ja vastuusta irrottautuminen.....s. 81	s. 81
KUVIO 13 Yrityksen retoriikka kunnan työntekijän puolelle asettumisesta.....s. 84	s. 84
KUVIO 14 Tuen tarpeen suunta kunnan ja yrityksen välillä.....s. 85	s. 85

1 JOHDANTO

”Lastensuojelusta on tullut tuottoisaa bisnestä, joka houkuttelee yrittäjiä eri puolelta liike-elämää. Miten tässä oikein näin kävi?”

Edellä mainittu lainaus on alku Taloussanomissa 16.6.2012 ilmestyneestä uutisesta, joka julkaistiin otsikolla ”Lapsibisnestä ei valvo kukaan” (Taloussanomien 16.6.2012). Onko perinteisesti julkisen vallan alaisesta lastensuojelusta todella tullut bisnestä? Keitä nämä alalla toimivat yrittäjät ovat, millaisia palveluita ja millaista käsitystä lastensuojelusta he tuottavat?

Kiinnostukseni lastensuojeluun liittyvää yrittäjyyttä kohtaan heräsi työskennellessäni suuressa kunnassa lastensuojelun sosiaalityöntekijänä. Vaikka kunta kantoi päävastuun lastensuojelupalveluiden toteutuksesta, ostettiin lastensuojelun asiakkaille myös yksityisten toimijoiden toteuttamia lastensuojelun palveluita. Eri yritykset tuottavat hyvin erilaisia palveluita sijoituslaitoksista ammatillisiin tukihenkilöihin ja perhetyöhön. Ilmiö on kiinnostava, ajankohtainen ja koskettaa sosiaalityöntekijää palveluiden ostajana, mutta myös uutena ajatuksena siitä, tuleeko yhä useampi sosiaalityöntekijä tulevaisuudessa työllistymään joko yrityksen palveluksessa tai yrittäjänä.

Mielestäni sosiaalityöntekijän ammattitaidon kannalta on tärkeää ymmärtää tähän kaupallistumiseen johtanutta yhteiskunnan muutosta sekä hahmottaa eroa julkisten ja yksityisten palveluiden välillä. Myös palveluiden ostaminen, vertaileminen ja kilpailuttaminen voi kuulua lastensuojelun sosiaalityöntekijän toimenkuvaan. Nykyisin alkaa olla jo vaikeaa kuvitella lastensuojelun sosiaalityötä kunnassa siten, ettei mitään osaa palveluista ostettaisi kunnan ulkopuolelta. Kaiken tämän pohjaksi on tärkeää saada tutkittua tietoa yrityksistä lastensuojelupalveluiden tuottajina.

Lastensuojeluun liittyvää yrittäjyyttä tai yksityisiä palveluita on tutkittu Suomessa hyvin vähän. Aiempaa tutkimusta etsiessäni löysin ainoastaan lastensuojelun yrittäjyyttä koskevan ammattikorkeakoulun opinnäytetyön, jossa Juulia Kari (2013) tutkii lastensuojelun yrittäjyyttä lastensuojeluyrittäjien kertomana. Myös hän tuo opinnäytetyössään esille aiemman tutkimuksen puutetta. Lastensuojelusta ja yrittäjyydestä on kuitenkin paljon toisistaan irrallista tutkimusta. Tässä tutkielmassa tuon

tätä eri aihealueisiin liittyvää aikaisempaa tutkimusta esille aihealueiden yhteydessä. Esittelen erityisesti sosiaalialan yrittäjyyteen sekä sosiaalialan kaupallistumiseen liittyviä tutkimuksia. Yksityisiin lastensuojelupalveluihin liittyvän aikaisemman tutkimuksen puuttuessa tuon sen esittelyn sijaan liitteessä 1 näkyväksi prosessia, jolla pyrin etsimään aikaisempaa tutkimustietoa (Liite 1).

Tutkielman aineistona ovat lastensuojeluyritysten palveluesitykset niiden omilla internetsivuilla. Näitä palveluesityksiä lähestytään retorisen diskurssianalyysin keinoin kysyen, millaisia palveluita yritykset tuottavat lastensuojelun palveluvalikkoon, ja miten yritykset kuvaavat palveluitaan ja itseään. Tutkin yritysten internetissä esille tuomia palvelukuvauksia esityksinä, käyttäen tässä yhteydessä palveluesitykset –termiä. Tällä painotan kyseessä olevan yritysten itse rakentama ja esille tuoma representaatio. Aineisto on kerätty ennen vuosina 2015 ja 2016 voimaan tullutta sosiaalihuoltolakia (2014/1301). Lain tavoitteena on ollut vahvistaa peruspalveluita ja vähentää korvaavien toimenpiteiden määrää, siirtäen myös osaa lastensuojelussa aiemmin tarjotuista palveluista peruspalveluiden toteutettavaksi (STM 2016). Tosin jo vuonna 2007 uudistetussa lastensuojelulaissa lastensuojelun painopistettä haluttiin siirtää ennaltaehkäisyyn, varhaiseen tukeen ja avohuoltoon (Taskinen 2010, 10). Olen pitänyt tämän muutoksen mielessäni mutta todennut, ettei muutos vaikuta aineiston ajankohtaisuuteen suhteessa tutkimuskysymykseen. Yritykset ovat valikoituneet siten, että ne tuottavat nimenomaan lastensuojeluun liittyviä palveluita. Myös tutkimuskysymys liittyy uuden ja vanhan lain sijaan paljon laajempaan kaupallisten lastensuojelupalveluiden tuotannon kokonaisuuteen.

Tutkielman rakenne etenee siten, että luvussa kaksi tuon esille lastensuojelua ja sen käsitteitä. Näkökulma on ennen kaikkea esitellä lastensuojelu lakisääteisenä palveluna ja palveluprosessina. Samalla kiinnitetään huomiota palveluiden järjestämisvastuuseen. Luvussa kolme käsitellään sosiaalialan yrittäjyyttä. Ensin selvitetään aiheeseen liittyviä käsitteitä, tämän jälkeen esitellään sosiaalialan yrittäjyyttä ja lopulta yksityisten palveluiden roolia julkisessa palvelutuotannossa. Neljännessä luvussa kuvataan tutkimuksen tavoitteita, toteutustapaa sekä aiheeseen liittyviä eettisiä kysymyksiä. Luvussa viisi esittelen aineiston analyysia ja tutkimuksen tuloksia. Luku kuusi sisältää yhteenvedon ja johtopäätökset.

Lastensuojelun yrittäjyys on osana monien sosiaalityöntekijöiden ja asiakkaiden arkea. Kaupallisten palveluiden yhä yleistyessä myös lastensuojelun yrittäjyyden ymmärtäminen olisi oleellista. Laajemman sosiaalityön tutkimuksen avulla voisimme hahmottaa tarkemmin, kuinka yritykset ja niiden käytännöt uppoavat lastensuojelupalveluiden kenttään. Tämän tutkielman tavoitteena on osaltaan vastata aiheeseen liittyvän tutkimustiedon tarpeeseen.

2 LASTENSUOJELU

2.1 Lastensuojelu ja siihen liittyviä käsitteitä

Aloitan tämän kappaleen kuvailemalla, mitä lastensuojelulla tarkoitetaan. Tämän jälkeen tuon esille sitä, kenelle lastensuojelupalveluita tarjotaan. Tarkennan myös lastensuojelun palveluprosessia sekä keskeisiä käsitteitä. Nykyisin on tavallista lähestyä lastensuojelua lasten oikeuksien näkökulmasta (ks. esim. ilmestynyt Hakalehto ja Toivonen 2016). Tässä tutkimuksessa näkökulmana on ennen kaikkea lastensuojelu lakisääteisenä palveluna ja palveluprosessina. Lopuksi nostan lyhyesti esille muutamia aiheeseen liittyviä ajankohtaisia keskusteluja. Lastensuojelun järjestämisvastuuta tarkastelen myöhemmin kokonaan omana kappaleenaan, joten tässä yhteydessä siihen viitataan vain lyhyesti.

Lastensuojelu voidaan ymmärtää joko laajasti tai suppeasti. Suppean tulkinnan mukaan lastensuojelu on lastensuojelulain mukaista yksilö- ja perhekohtaista lastensuojelua. Lastensuojelun historiakin käsittelee suurilta osin tätä koskevaa viranomaisten toimintaa ja lainsäädäntöä. Julkisten tahojen lisäksi lapsia ovat kuitenkin aina suojelleet myös perheet, suvut ja yhteisöt. (Jahnukainen, Pösö, Kivirauma ja Heinonen 2012, 32-38).

Lapsuus on yhteiskunnallinen ilmiö, ja lasten arki ja lapsuuden ilmeneminen vaihtelevat eri kulttuureissa (Forsberg, Ritala-Koskinen ja Törrönen 2006, 11). Lastensuojelukaan ei pysy muuttumattomana, vaan on vahvasti kulttuurisesti sidoksissa yhteiskuntapolitiikkaan ja kulttuuriseen tilanteeseen. Nämä vaikuttavat sekä lastensuojelun kohteeseen, tavoitteeseen että tapoihin. (Pekkarinen, Heino ja Pösö 2013, 338). Sirpa Taskinen (2010, 19) tiivistää lastensuojelun olevan ”laaja-alaista lasten suojelua, jossa osallisina ovat koko yhteiskunta ja kaikki kansalaiset”.

Lastensuojelua säätelee Suomessa lastensuojelulaki (2007/417). Se määrittelee tarkoitukseen ”turvata lapsen oikeus turvalliseen kasvuympäristöön, tasapainoiseen ja monipuoliseen kehitykseen sekä erityiseen suojeluun”. Lain mukaan ensisijainen vastuu lapsesta on vanhemmalla tai muulla huoltajalla. Lastensuojelun on tuettava vanhempia, huoltajia tai muita lapsen huollosta vastaavia tarvittavin palveluin ja tukitoimin. Lastensuojelun on pyrittävä ehkäisemään ongelmia ja puuttuttava havaittuihin

ongelmiin ajoissa. Myös lapsen ja nuoren omat mielipiteet on ikätasolle sopivalla tavalla huomioitava. Vaikka pääasiallinen vastuu lapsista on heidän huoltajillaan, on lastensuojelu tiettyjen kriteerien täytyessä kuitenkin velvollinen puuttumaan tilanteeseen. Lastensuojelun keskeiseksi periaatteeksi onkin säädetty lapsen suotuisan kehityksen ja hyvinvoinnin edistäminen.

(Lastensuojelulaki 2007/417)

Lastensuojelu on monissa länsimaissa rajattu puuttumaan kaltoinkohteluun ja laiminlöynteihin (Harrikari 2012, 74). Suomessa lastensuojelu on kuitenkin hyvinvointipainotteista ja korostaa laajasti perheen tukemista lapsen näkökulman kautta (Laakso 2012,38). Lastensuojelun palvelut voivat siis olla lapsi- tai perhekohtaisia. Ja niitä voidaan kohdentaa pelkästään lapselle mutta myös hänen vanhemmilleen tai huoltajilleen (Räty 2010, 4).

Marjatta Bardy (2001, 48) kirjoittaa vähäosaisuuden olevan lastensuojelun asiakasperheissä tavallista yleisempää (ks. myös Taskinen 2010, 8). Tyypillistä on vanhempien vähäinen koulutus, satunnaisuus ammatissa toimimisessa, perherakenteiden pirstaleisuus, yksinhuoltajuus, eläkeläisyys ja sosiaaliset ja psyykkiset ongelmat (Bardy 2001, 48). Yhtenä suurena lastensuojelun tarpeen taustatekijänä on vanhempien päihteiden käyttö ja yhä kasvavassa määrin myös äitien päihdeongelmat (Taskinen 2010, 8). Perheen muutos, kuten perhesuhteiden individualisoituminen ja erilaiset perherakenteet, on vaikuttanut osaltaan tämän päivän lastensuojeluun (Jahnukainen, Pösö ym. 2012, 34). Kasvavana ilmiönä, etenkin suurissa kaupungeissa, on myös monikulttuurisuus ja tätä kautta myös maahanmuuttajien kasvava osuus lastensuojelun asiakkaista. Joissain tapauksissa maahanmuuttajaperheiden kasvava asiakkuus on johtunut kulttuurieroista lasten kasvatustavoissa (Anis 2006, 70). Toinen ajankohtainen ilmiö lastensuojelun asiakaskunnassa on nuorten määrän suuri kasvu asiakkaina ja erityisesti nuoria koskevien kiireellisten sijoitusten lisääntyminen (Jahnukainen ym. 2012, 47 ja Heino 2011, 57).

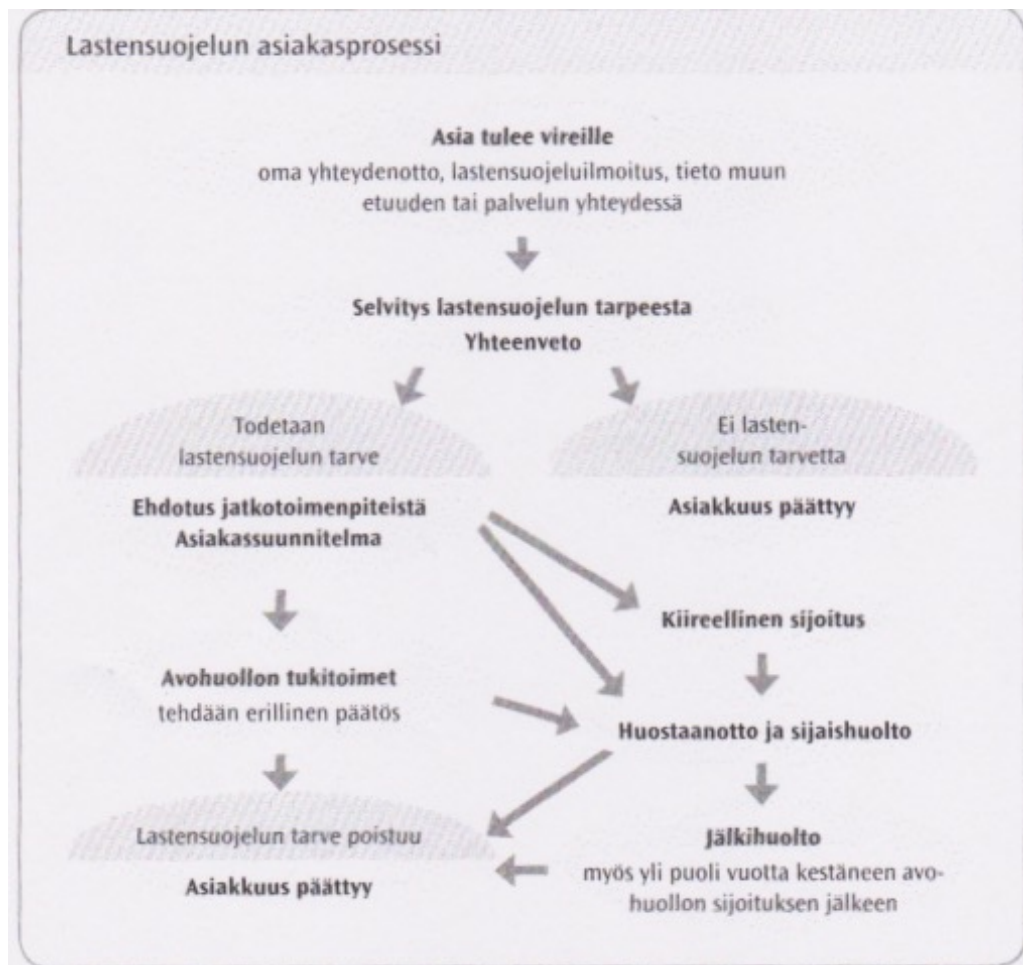
Nykyisin lastensuojelussa on suuntauksena painottaa toimintaa lapsilähtöisesti (Forsberg, Ritala-Koskinen ja Törrönen 2006, 5). Lasten kokemukset ja mielipiteet on otettu aikuisten tuottaman tutkimuksen rinnalle tärkeänä tietona (Eskonen, Korpinen,

Raitakari 2006, 22). Lapset nähdään yksilöinä, joilla on tarpeita ja oikeuksia, vaikka nämä poikkeavatkin aikuisten tarpeista ja oikeuksista (Fox Harding 1997, 110). Usein lastensuojelussa keskitytään silti vieläkin aikuisiin ja lasta ajatellaan autettavan parhaiten aikuista auttamalla (Hurtig 2006, 170). Kääriäinen kirjoittaa (2006, 45), että aiemmissa tutkimuksissa lasten ääni ei juurikaan näkynyt sosiaalityön dokumenteissa. Hänen oman tutkimuksensa perusteella näin ei kuitenkaan ollut. Ehkä tämä kuvaa omalta osaltaan sosiaalityössä jo tapahtunutta muutosta lapsilähtöisempään suuntaan. Kääriäisen aineistossa lapset näkyivät asiakirjoissa toisaalta oman puheensa ja toisaalta aikuisten kertoman tiedon kautta (Kääriäinen 2006, 51). Kääriäinen (2006, 67) toivookin sosiaalityön käytäntöihin entistä enemmän lapsilähtöisyyttä.

Kunnallinen lastensuojelu on yhteiskunnassamme osa palvelujärjestelmää ja sen tarjoamia palveluita. Sirpa Taskinen kirjoittaa lastensuojelun kokonaisuuden koostuvan peruspalveluista (neuvola, päivähoido, koulu jne.), ehkäisevästä lastensuojelusta (lasten tukeminen peruspalveluissa ja järjestötoiminnassa) sekä lapsi- ja perhekohtaisesta lastensuojelusta. (Taskinen 2010, 20-22)

Ehkäisevällä lastensuojelulla tarkoitetaan sellaista tukea, joka annetaan muille kuin lastensuojelun asiakkaina oleville lapsille ja perheille. Sen perusteella lastensuojelun lisäksi myös muiden kunnallisten palveluiden on tuettava vanhempia lasten kasvatuksessa ja otettava lapsen asema huomioon osittain myös tiettyjä aikuisten palveluita järjestettäessä (Räty 2010, 23-32, Taskinen 2010, 32). Useille viranomaistahoille on säädetty myös ilmoitusvelvollisuus, jolloin viranomaisen on salassapitosäädöksistä riippumatta ilmoitettava huolensa lapsesta lastensuojelulle (Räty 2010, 185-190).

Tässä tutkielmassa keskitytään pääasiassa lapsi- ja perhekohtaiseen lastensuojeluun, jonka muotoja ovat lastensuojelutarpeen selvitys, avohuolto, kiireellinen sijoitus, huostaanotto, sijaishuolto ja jälkihuolto (Taskinen 2010, 22-23 ja Bardy 2011, 11). Seuraavaksi avaan lastensuojelun asiakasprosessia ja edellä mainittuja käsitteitä. Lastensuojelun järjestämisvastuuseen liittyviä seikkoja tarkennan myöhemmin omassa luvussaan.



KUVIO 1: Lastensuojelun asiakasprosessi (Taskinen 2010, 57)

Sosiaalihuoltolain uudistus on tuonut joitakin muutoksia lastensuojeluprosessin alkuvaiheeseen. Johdannossa toin esille, että tutkielman aineisto on kerätty vanhan lain aikana ja että tällä seikalla ei ole tutkimuskysymyksen näkökulman vuoksi oleellista merkitystä. Tässä vaiheessa esittelen lastensuojeluprosessin siten, kun se on ollut myös aineistona olevien yritysten palveluesitysten laatijoiden tiedossa.

Lastensuojelun asiakasprosessi alkaa asian tullessa vireille joko lapsen tai vanhempien oman yhteydenoton, lastensuojeluilmoituksen tai muun palvelun kautta ilmenneen tiedon kautta. Asian tultua vireille tehdään lastensuojelulaissa määritelty **lastensuojelutarpeen selvitys**, jonka avulla selvitetään, tarvitseeko lapsi tai hänen vanhempansa lastensuojelun tarjoamaa apua. Selvityksen perusteella joko päätetään asiakkuus tai tehdään asiakassuunnitelman muodossa ehdotus jatkotoimenpiteistä. Mikäli lastensuojeluna asiakkuus katsotaan tarpeelliseksi, ovat seuraavana vaiheena asiakasprosessissa joko avohuollon tukitoimet tai kiireellinen sijoitus, myöhemmin

mahdollisesti myös huostaanotto. Lastensuojelulaki ei määrittele tarkasti sitä, minkä tasoisia palveluita kunnan ja valtion tulee järjestää. Lähtökohtana on kuitenkin aina se, että avohuollon palveluiden tulisi olla lastensuojelun palveluita järjestettäessä ensisijaisia. (Taskinen 2010, 56-57 ja Rätty 2010, 3 ja 9)

Avohuolto on ensisijainen lastensuojelun muoto, sillä lievimmän riittävän toimenpiteen periaatteella apua tulisi ensisijaisesti aina tarjota niin, että lapsi voi asua kotonaan. Silti myös avohuoltoon liittyvät tukitoimet edellyttävät omaa erillistä päätöstä. Avohuollon tuen muotoja ovat taloudellinen tuki ja asumisen turvaaminen sekä erilaiset palvelut. Palveluita voivat olla esimerkiksi koulunkäynnissä tukeminen, perhetyö, terapia, vertaisryhmät, läheisneuvonpito, turvakotipaikka, vapaaehtoinen sijoitus avohuollon tukitoimena tai muut tarpeenmukaiset palvelut. Avohuollon sijoituksessa, kuten muissakin avohuollon tukitoimissa, kaikki huoltajan oikeudet säilyvät lapsen huoltajalla, ja avohuollon tukitoimet ovat aina vapaaehtoisia. (Taskinen 2010, 57 ja 69-74 ja Jahnukainen ym. 2012, 42).)

Mikäli avohuollon tukitoimien ei arvioida olevan riittäviä, ovat asiakasprosessin vaihtoehtoina kiireellinen sijoitus tai huostaanotto. **Kiireellinen sijoitus** on toimenpide, johon päädytään, jos lapsi on välittömässä vaarassa tai jos vanhemmat eivät pysty huolehtimaan lapsesta. Lapsi sijoitetaan laitos- tai perhehoitoon, tai mahdollisuuksien mukaan jonkun lapselle läheisen ihmisen luokse, jos tämä katsotaan mahdolliseksi. Kiireellinen sijoitus saa kestää korkeintaan 30 vuorokautta mutta sen on lakattava jo aiemmin, jos sijoitustarvetta ei enää ole. Päätöksen kiireellisestä sijoituksesta ja sen lakkaamisesta tekee sosiaalityöntekijä. Mikäli kotiin paluulle ei ole edellytyksiä, aletaan valmistella huostaanottoa. Tätä varten kiireellistä sijoitusta voidaan jatkaa 30 vuorokauden lisäajalla. (Taskinen 2010, 76-82)

Huostaanotto voi poikkeustilanteissa alkaa edellisessä kappaleessa kuvatun kiireellisen sijoituksen kautta. Tavoitteena kuitenkin on, että huostaanotto valmistellaan huolella yhdessä lapsen ja perheen kanssa pyrkien ratkaisemaan avun tarve avohuollon tukitoimia tarjoamalla. Lapsi on kuitenkin otettava huostaan, mikäli lastensuojelulaissa määritellyt edellytykset täyttyvät. Tällaiseen tilanteeseen joudutaan esimerkiksi, mikäli lapsen huolenpidossa olevat puutteet uhkaavat vaarantaa lapsen kehitystä tai terveyttä

tai jos lapsi itse vaarantaa vakavasti terveyttään. Lisäksi avohuollon tukitoimien on oltava tilanteeseen sopimattomia tai riittämättömiä ja sijaishuollon arvioidaan olevan lapsen edun mukaista. Huostaanotto voi perustua suostumukseen tai olla tahdonvastainen. Se toteutetaan aina parityönä ja tarkan lakisääteisen prosessin mukaisesti. Tällöin vastuu lapsen olinpaikasta, hoidosta ja muusta huolenpidosta siirtyy sosiaalitoimelle ja hänen hoitonsa ja kasvatuksensa järjestetään kodin ulkopuolella, sijaishuollossa. (Taskinen 2010, 84-89 ja Lastensuojelulaki 2007/417 40, 45 ja 49 §)

Kuten edellä mainittiin, **sijaishuolto** tarkoittaa kiireellisen sijoituksen tai huostaanoton perusteella sijoitetun lapsen hoidon ja kasvatuksen järjestämistä kodin ulkopuolella. Sijaishuolto voidaan järjestää perhehoitona, laitoshuoltona tai muilla tavoin. Käytännössä sijaishuolto toteutetaan sukulaissijoituksena, perhehoitona, ammatillisessa perhekodissa, perheryhmäkodissa, lastenkodissa, erityislasterienkodissa tai koulukodissa. Läheisten mahdollisuudet huolehtia lapsesta on aina selvitettävä ennen muita vaihtoehtoja. Sijaishuollon aikana tulee myös tukea lapsen tärkeiden ihmissuhteiden jatkumista. Tästä huolimatta sijaishuollon järjestäminen on Suomessa painottunut laitoksiin. Sijaishuollon aikana lapsella tulee olla hänen asioistaan vastaava sosiaalityöntekijä ja voimassa oleva asiakassuunnitelma. Myös perhehoitoa, laitoshuoltoa sekä niiden henkilöstöä säädellään omilla tarkemmilla lainsäädännöillään. Näihin liittyviä vastuukysymyksistä käsittelen lastensuojelun järjestämisvastuuta käsittelevässä luvussa. (Taskinen 2010, 87 ja 124 Lastensuojelulaki 2007/417 45§, 49 §, 50 §, 53§, 54§, 56 ja 58§, Valtiontalouden tarkastuskertomus lastensuojelun tilasta 2012, 10)

Kun sijaishuolto päättyy, **jälkihuolto** varmistaa, ettei lapsi tai nuori jää ilman tukea. Jälkihuollon tavoitteena on joko tukea lapsen kotiin paluuta tai auttaa nuorta itsenäiseen elämään. Jälkihuolto edellyttää muiden palveluiden tavoin asiakassuunnitelmaa ja perustuu lapsen tai nuoren tarpeisiin. Se voi sisältää esimerkiksi eri tavoin toteutettua psykososiaalista tukea (tukihenkilö, vertaistukiryhmä, neuvonta jne.) tai taloudellista tukea. Jälkihuolto voi liittyä myös konkreettisesti esimerkiksi koulutuksessa, työssä ja asumisessa tarvittavaan tukeen. Sosiaalitoimella on velvollisuus järjestää jälkihuoltoa viisi vuotta sijoituksen jälkeisen lastensuojelun asiakkuuden päättymisen jälkeen tai siihen asti kun nuori täyttää 21 vuotta. (Taskinen 2010, 150-154)

Laatuajattelu on tullut osaksi lastensuojelun arviointia 1990-luvulta alkaen. Nykyisin laadun kehittämistä voidaan pitää jatkuvana työskentelytapana, jonka avulla pyritään vastaamaan lasten ja nuorten tarpeisiin ja muuttuviin tilanteisiin. Lastensuojelun keskusliiton suunnittelija Sari Laaksonen (2005, 256) jakaa laatuajatteluun liittyvät keskustelut kolmeen eri kategoriaan. Ensimmäisenä haasteena laadun kannalta on pidetty palveluiden saatavuuden eroja eri alueiden välillä. Toisena laadullisena haasteena hän mainitsee ostopalveluiden kilpailutukseen liittyvän haasteen, joka koskee laadun vertailua kilpailutusprosessissa ilman yhtenäistä ja vakiintunutta laadun arvioinnin kriteeristöä. Kolmantena haasteena Laaksonen nostaa esiin laatuvaatimusten kattavuuden. Esimerkkinä tästä hän mainitsee yksityisten palveluiden lupa- ja valvontamenettelyn, jossa hänen mukaansa on saatava ajantasaiset lakisääteiset raamit yksityisille palveluille. (Laaksonen 2005, 256) Laatuun liittyvissä keskusteluissa on tämän tutkielman kannalta huomionarvoista, että edellä mainituista kolmesta laatuun liittyvästä keskustelusta kaksi liittyy nimenomaan huoleen yksityisten palveluiden, sen valinnan ja valvonnan, laadusta.

Laadukasta palvelua tavoiteltaessa on tärkeää pohtia, mikä on laadukasta. Yleisinä laadun tekijöinä on Laaksonen mukaan alasta riippumatta pidetty asiakaslähtöisyyttä, kirjattua toiminta-ajatusta, kuvattuja prosesseja, prosesseja tukevia rakenteita ja jatkuvaa arviointia (Laaksonen 2005, 257). Lastensuojelussa lapsen edun toteutuminen on keskeinen osa laadukasta palvelua (Laaksonen 2005, 258 ja Taskinen 2010, 173). **Lapsen etu** käsitteenä niin oleellinen, että se on määritelty myös lastensuojelulaissa. Sen arvioinnissa on ohjeistettu kiinnittämään huomiota mm. tasapainoiseen kehitykseen, läheisiin ihmissuhteisiin, iän ja kehitystason mukaiseen valvontaan ja ihmissuhteisiin sekä turvalliseen kasvuympäristöön ja ymmärryksen, turvan ja hellyyden antamiseen (Taskinen 2010, 29-30). Osaltaan laadun kriteerinä toimii esimerkiksi huostaanotto-prosessissa lapsen edun lisäksi prosessin laillisuus sekä lapsen, hänen läheistensä sekä työntekijöiden subjektiiviset kokemuksen prosessin onnistumisesta (Laaksonen 2005, 259-260). Lapsen edun on kuvattu olevan lastensuojelun tärkein periaate, jonka valvojana toimii sosiaalityöntekijä (Upanne 2005, 341).

Nykyaikaiselle sosiaalityölle on ominaista tapahtumien tarkka dokumentointi ja runsas määrä paperitöitä. Edellä esille tuomaani lastensuojelun laatuajatteluun liittyvä tarkka

asioiden kirjaaminen (kirjattu toiminta-ajatus, kuvatut prosessit, jatkuva arviointi) tuo myös lisätyötä. Osittain lisääntyneet paperityöt ovat seurausta myös lastensuojelun muuttumisesta aiempaa juridisemmaksi. Monet dokumentit tehdään siksi, että laissa tätä edellytetään. (Kääriäinen 2006, 49-53).

Lastensuojelu heijastaa omalta osaltaan muiden hyvinvointipalveluiden toimivuutta, ja niiden karsiminen on lisännyt lastensuojelun tarvetta (Pekkarinen, Heino ja Pösö 2013, 337). Liian myöhäistä puuttumista kuvaa se, että erityisesti kiireellisten tahdon vastaisten toimenpiteiden määrä on kasvanut (Jahnukainen ym. 2012, 46 ja Heino 2011, 54-56). Myös lastensuojeluilmoitusten määrä kokonaisuudessaan on viime vuosina noussut huomattavasti (Heino 2011, 53). Osaltaan tämän voidaan tosin selittää johtuvan lastensuojelulakiin lisäystä laajemmasta ilmoitusvelvollisuudesta (Harrikari 2012, 83). Ilmiötä on perusteltu myös tilastointikäytäntöjen muuttumisella. Toisaalta myös tilanteet ovat työntekijöiden mukaan muuttuneet aiempaa rankemmiksi. (Försberg ja Ritala-Koskinen 2012, 156-157).

Lastensuojelua on tässä yhteydessä syytä tarkastella myös talouden näkökulmasta. 2000-luvulla lastensuojelun sijaishuollon menot ovat nelinkertaistuneet. Vuonna 2010 lastensuojelun laitos- ja perhehoidon menot olivat 619 miljoonaa euroa ja avohuollon menot vähintään 236 miljoonaa euroa. Kulujen kasvun yhteydessä myös yksityisten palveluntuottajien määrä on lisääntynyt. (Valtiontalouden tarkastuskertomus lastensuojelun tilasta 2012, 9-10)

2.2 Lastensuojelupalveluiden järjestämisvastuu

Lastensuojelussa viimesijainen vastuu hoivaa vaille jääneistä lapsista on säädetty julkiselle sektorille (Pekkarinen, Heino ja Pösö 2013, 338-339 ja Rätty 2010, 2). Yleisellä tasolla sosiaalihuollon suunnittelu, ohjaus ja valvonta ovat sosiaali- ja terveysministeriön vastuulla (Narikka 2005, 21). Käytännössä lastensuojelun järjestäminen on kuntien vastuulla ja sen järjestäminen on kunnalle pakollista (Taskinen 2010, 33). Kunta voi kuitenkin itse päättää, kuinka paljon määrärahoja se käyttää näihin palveluihin ja missä laajuudessa palveluita järjestetään. (Rätty 2010, 35) Palvelujärjestelmän toimivuudessa onkin eroja eri kuntien välillä (Taskinen 2010, 34) Rahan puute ei kuitenkaan saa olla

esteenä tiettyjen palveluiden, kuten esimerkiksi huostaanoton ja sijaishuollon järjestämisen, toteuttamiselle (Räty 2010, 38). Suomessa julkiselle vallalle säädetty viimesijainen vastuu lapsista tarkoittaa myöskin lastensuojeluun liittyvää valtaa (Pekkarinen, Heino ja Pösö 2013, 339).

Lapsi- ja perhekohtaisten lastensuojelupalveluiden järjestämisestä vastaa lapsen kotikunta. Vastuu säilyy kotikunnalla silloinkin, kun lapsi asuu kunnan sijoittamana sijaishuoltopaikassa jollain toisella paikkakunnalla. (Taskinen 2010, 34-35 ja Räty 2010, 49-51) Lastensuojelun asiakkaana olevalla lapsella tulee olla nimettynä oma kontaktihenkilö (Taskinen 2010, 18). Kunnissa viranomaiset ovat vastuussa julkisista hallintotehtävistä. Koska lapsen asioista vastaava sosiaalityöntekijä käyttää myös julkista valtaa, on sosiaalityöntekijän oltava kunnassa virkasuhteessa. Lastensuojelun asiakkaana olevan lapsen asioita hoitaa sosiaalityöntekijä, jolla tulee olla erillisessä kelpoisuuslaissa määritelty yliopistotasoinen koulutus. (Räty 2010, 49-51 ja Taskinen 2010, 18).

Sosiaali- ja terveystalvet koostuvat nykyisin yhdistelmästä julkisesti ja yksityisesti tuotettuja palveluita (Österberg-Högstedt 2009, 9 ja Heinonen ym 2006, 21). Yksityiset palvelut koostuvat yritysten ja kolmannen sektorin eli järjestöjen, yhdistysten jne. toteuttamista palveluista (Heinonen ym. 2006, 21). Tässä tutkielmassa keskityn näistä yrityksiin. On kuitenkin tarpeellista esitellä eri toimijat sekä niiden suhde toisiinsa. Kuten edellä tuotiin esille, pääasiallinen vastuu lakisääteisten lastensuojelupalveluiden järjestämisestä on kunnalla. Yksityisistä palveluista järjestöjen rooli lastensuojelussa on Suomessa perinteisesti ollut vahva. Järjestöt ovat olleet käynnistämässä ja toteuttamassa monia sellaisia palveluita, joiden järjestäminen on myöhemmin siirtynyt kuntien vastuulle. (Upanne 2005, 343) Erityisesti yksityisten sijaishuollon palveluiden, esimerkiksi lastensuojelulaitosten ylläpitäminen on luvanvaraista ja valvottua toimintaa, jonka perustamiseen tarvitaan aluehallintoviraston lupa (Taskinen 2010, 136-137). Sikäli järjestöt tai yritykset eivät voi kaikilta osin toimia tällä kentällä täysin itsenäisesti. Ne voivat olla kuitenkin osana lastensuojeluprosessia tai sen palveluita eri tavoin.

Lastensuojeluprosessiin voi osallistua vastuusosiaalityöntekijän lisäksi myös muita työntekijöitä tai toimijoita. Kunta voi järjestää palveluita ostopalveluina yksityisten

palveluntuottajien avulla. Tällöinkin valvontavastuu ja päätösvalta säilyvät aina kunnassa lapsen asioista vastaavalla sosiaalityöntekijällä. (Räty 2010, 139-140) Tapio Räty kirjoittaa lastensuojelulakia käsittelevässä teoksessaan:

Valmistelutehtäviin osallistuvan työparin ei tarvitse välttämättä olla sosiaalityöntekijä. Myöskään virkasuhdetta työparin osalta ei edellytetä. Sen sijaan valmistelutehtävien ostaminen yksityisiltä palveluntuottajilta ei ole mahdollista. Myöskään työparina toimimista ei voida ulkoistaa yksityiselle palveluntuottajalle. (Räty 2010,52)

Toisin sanoen kunta voi ulkoistaa joitain lastensuojeluun liittyviä palveluita, mutta ei sellaisia, jotka edellyttävät julkisen vallan käyttöä ja hallinnollisia päätöksiä.

Kunnan sosiaalityöntekijää on kuvattu asiakasprosessin johtajana, joka suunnittelee toimintaa ja koordinoi palveluita verkostoissa (Heinonen ja Sinko 2011, 89-94). Kunnan sosiaalityöntekijä voi esimerkiksi sijaishuollossa tehdä sopimuksen perhehoitajan tai lastensuojelulaitoksen kanssa. Tällöinkin hänen tulee kuitenkin valvoa sijaishuollon toteutumista ja käydä säännöllisesti sijoituspaikassa. Taskinen (2010, 136) kirjoittaa, että ”sijoittavalla kunnalla on erityinen velvollisuus tukea sijaishuoltopaikkaa lapsen hoidossa”. Kunnan lisäksi sijaishuollon laatua valvovat myös aluehallintovirastot sekä sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontavirasto Valvira. (Taskinen 2010, 127-131, 136)

Lasten asioiden järjestäminen ja valvonta edellyttää laajaa asiantuntemusta. Heinonen ja Sinko kirjoittavat, että lastensuojelussa asiantuntijuutta pidetään hankalasti haltuun otettavana käsitteenä. Heidän mukaansa asiantuntijuuden kannalta on kuitenkin erityisen tärkeää nähdä ”selkeä kuva siitä, miksi lastensuojelutyötä tehdään ja miksi sitä pitää tehdä.” Heidän mukaansa lähtökohtien ja perusteluiden pohtimisen tulee olla keskeinen osa asiantuntijuutta. Asiantuntijuuden edellytyksenä on myös työn rehellinen analysointi ja ymmärtäminen. (Heinonen ja Sinko 2011, 93).

Valtiontalouden tarkastusviraston tarkastuskertomus lastensuojelusta (6/2012, 2) on todennut suoraan toimeksiantopohjaisen perhehoidon valvonnan olevan puutteellista. Kymmenestä kunnasta vain yhdessä valvonta vaikutti riittävältä. Tarkastuskertomuksen

mukaan kunnat eivät aina riittävästi miellä olevansa vastuussa valvonnasta, eikä niiden suorittama sijaishuollon valvonta ole riittävää. Myöskään aluehallintovirastoilla ei nähdä olevan riittäviä resursseja kattavaan valvontaan, vaan valvonta tapahtuu pääasiassa pyytämällä vuosittain sijaishuollon yksiköiden toimintakertomukset. Tarkastukset toteutetaan luvanhakuprosessin jälkeen lähinnä kanteluiden perusteella. Tarkastusvirasto kiinnittääkin sosiaali- ja terveysministeriön huomion siihen, että kuntien tulisi toteuttaa laitos- ja perhehoitoon liittyvät tehtävänsä. Raportin mukaan valvontakäyntejä tehdään vain harvoin ja pinnallisesti, vaikka käynneillä tulee esille vakaviakin puutteita. Kuntien haasteiden vuoksi raportin mukaan myös aluehallintovirastoille tulisi varmistaa riittävät resurssit valvontaan. Myös yhdistyneiden kansakuntien lapsen oikeuksien komitea on ilmaissut huolensa sekä laitoshuollon suuresta määrästä Suomessa että sen valvonnasta. (Valtiontalouden tarkastuskertomus lastensuojelun tilasta 2012, 2-3, 10, 69-79, 204-205)

Lastensuojelussa kunnan on jo lastensuojelulain perusteella järjestettävä lapsen asioista vastaavalle sosiaalityöntekijälle tarvittavaa asiantuntemusta, joka voi liittyä esimerkiksi lapsen kasvuun, terveydenhuoltoon tai juridiikkaan. Käytännössä kunnan on itse tai yhteistyössä muiden kuntien kanssa perustettava asiantuntijatyöryhmä, jonka edustajilla on tarvittavaa asiantuntemusta. Asiantuntijaryhmä avustaa sosiaalityöntekijää ja voi tarvittaessa antaa lausuntoja, mutta sillä ei ole omaa päätösvaltaa. (Taskinen 2010, 37) Lakisääteisesti asiakkaan tulisi saada nimenomaan sosiaalityöntekijän tarpeelliseksi katsomat palvelut. Tällöin esimerkiksi päätösvallan siirtäminen kunnassa erilliselle ostopalveluista päättävälle ryhmälle ei ole lainmukaista (Valtiontalouden tarkastuskertomus lastensuojelun tilasta 2012, 37). Osaamista ja asiantuntijuutta voi kuitenkin hankkia myös työyhteisön ulkopuolelta esimerkiksi työnohjauksen, konsultoinnin tai mentoroinnin muodossa (Heinonen ja Sinko 2011, 98-99)

Lastensuojeluun on kohdistunut viime vuosina aiempaa enemmän julkista huomiota (Jahnukainen, Pösö ym. 2012, 15). Kunnallista sosiaalityötä on kritisoitu useista eri näkökulmista. Tällä vuosikymmenellä ajankohtaisena huolena on pula pätevistä työntekijöistä, suuresta vaihtuvuudesta ja tätä kautta myös palveluiden laadusta (Forsberg ja Ritala-Koskinen 2012, 168) Yksilötasolla mediassa on usean vuoden ajan ollut erityisesti esillä tapaus, jossa isä ja äitipuoli surmasivat kotonaan alakouluikäisen

lapsen. Britanniassa vastaavaa keskustelua lastensuojelun asiakkaina olevien lasten kuolemista on käyty jo aiemmin (Ferguson 2004, 5-8). Tapausta on kritisoitu erityisesti siksi, että kuolema pääsi tapahtumaan, vaikka lapsesta oli tehty runsaasti lastensuojeluilmoituksia. (mm. Helsingin Sanomat 30.8.2012, MTV 3 Uutiset. 3.10.2012 ja Yle uutiset 5.3.2013) Kunnallisen lastensuojelun resurssipulaa on kuolemantapausten jälkeen nostettu mediassa esille laajemminkin, ja äänessä ovat olleet myös lastensuojelun sosiaalityöntekijät (mm. Helsingin Sanomat 4.11.2014). Uutisoinnissa on ollut yleistä käsitellä kunnallisen lastensuojelun epäonnistumista, kyvyttömyyttä vastata haasteisiinsa tai toimia lainmukaisesti (mm. MTV 3 Uutiset 15.7.2014 ja ja MTV 3 Uutiset 10.5.2014). Kriittinen keskustelu on huomioitu myös alan omissa julkaisuissa (esim. Pekkarinen, Heino ja Pösö 2013, 337).

Puutteiden olemassaolo on esimerkiksi resurssivajeen, pätevien työntekijöiden puutteen ja henkilöstön vaihtuvuuden osalta tuotu esille myös Valtiontalouden tarkastuskertomuksessa. Tarkastuskertomuksen mukaan haasteita tuovat lisäksi avohuollon palveluiden saatavuuden erot eri kuntien välillä. Tällöin palvelut voivat osassa kuntia jäädä toteutumatta, koska niitä ei ole saatavilla tai koska matka niihin on asiakkaalle liian pitkä. Huonoiten saatavilla on avohuollon tukitoimista tukihenkilöitä ja -perheitä. Muita heikosti saatavilla olevia palveluita olivat eroperheiden tukiryhmät, maahanmuuttajaperheiden neuvonta- ja ohjauspalvelut, tuettu asuminen sekä väkivaltaisten miesten ja naisten tukipalvelut. Varsinaista saatavuutta suurempi ongelma on kuitenkin usein se, ettei kunnalla ole taloudellisia resursseja ostaa palvelua. Perhetyö on esimerkki palvelusta, jota olisi kyllä ostopalveluna laajasti tarjolla, mutta kuntien talouden vuoksi sen hankintaa rajoitetaan. Osassa kunnissa toteutetaan kaikki palvelut itse, osassa pyritään ulkoistamaan kaikki mahdollinen. Ongelmana on erityisesti sosiaalityöntekijöiden liian vähäinen määrä lastensuojelun avopalveluissa. (Valtiontalouden tarkastuskertomus lastensuojelun tilasta 2012, 2-3, 36-44, 48, 209).

Yhteenvetona lastensuojelupalveluiden järjestämisvastuusta voidaan sanoa, että julkisella vallalla, käytännössä kunnalla ja sen virkavastuussa olevalla sosiaalityöntekijällä, on laaja vastuu lastensuojelupalveluita järjestettäessä. Palveluita on mahdollista ostaa, mutta päätösvallan ulkoistaminen ei ole mahdollista. Kunta on velvollinen hankkimaan tarvittavan asiantuntemuksen ja valvomaan ja tukemaan niitä

ulkopuolisia toimijoita, joilta se lastensuojelupalveluita hankkii. Seuraavaksi tuodaan esille tarkemmin sosiaalialan yrittäjyyttä ja tätä kautta yksityisesti tuotettavien palveluiden taustaa.

3 SOSIAALIALAN YKSITYISET PALVELUIDEN TUOTTAJAT

Yrittäjyydestä sosiaalialalla on tehty jonkin verran suomalaista tutkimusta. Usein tutkimus käsittelee yhtäaikaaisesti sosiaali- ja terveysalojen yrittäjyyttä (mm. Österberg-Högstedt 2009; Heinonen, Kovalainen ym. 2006; Kovalainen, Simonen ja Österberg 1996; Kovalainen ja Simonen 1996). Sosiaali- ja terveysalan yrittäjyyttä, myös lastensuojelua sivuten, ovat taloustieteissä tutkineet laajasti Kovalainen ja Simonen (1996) ja Österberg-Högstedt (2009). Österberg-Högstedtin väitöskirja käsittelee yrittäjyyden muotoutumista kuntatoimijoiden ja yrittäjien näkökulmasta (2009). Anne Kovalainen on puolestaan ollut mukana julkaisemassa useita sosiaali- ja terveysalan yrittäjyyttä koskevia tutkimuksia 1990-luvulta alkaen. Näitä ovat muun muassa Stakesin raportti Sosiaalipalveluyrittäjän muotokuva – tutkimus sosiaali- ja terveysalan uusyrityksistä ja vaihtoehtoisista palveluntuottajista (Kovalainen, Simonen ym. 1996) ja Työministeriön työpoliittinen tutkimus Palkkatyöstä yrittäjäksi – tutkimus yrittäjäksi ryhtymisen reiteistä sosiaali- ja terveysalalla sekä kaupallisella ja teknisellä alalla (Heinonen, Kovalainen ym. 2006). Lisäksi Kovalainen on yhdessä Leila Simosen kanssa julkaissut Sosiaali- ja terveysalan yrittäjyys –kirjan (1996).

Sosiaalialaan liittyvää yrittäjyyttä, yrittäjyyttä sosiaalialalla tai sosiaalialan yritystä ei tule käsitteinä sekoittaa sosiaalisiin yrityksiin tai sosiaaliseen yritystoimintaan, jolla tarkoitetaan lailla määriteltyä yrittäjyyttä, jossa palkataan työvoimaksi pitkäaikaistyöttömiä ja vajaakuntoisia. Sosiaalinen yritys toimii oman toimintamallinsa mukaisesti ollen samalla sekä voittoa tavoitteleva että yhteiseen hyvään tähtäävä yritysmuoto (ks. esim. Klemelä 2014, 208). Sosiaalinen yritys voi siis olla minkä vain alan, myös sosiaalialan, yritys mutta sosiaalialaan liittyvä yritys ei automaattisesti ole sosiaalinen yritys.

Seuraavaksi paneudun ensin yrittäjyyteen liittyviin käsitteisiin, tämän jälkeen sosiaalialan yrityksiin ja yrittäjiin sekä lopuksi yksityisiin palveluihin osana julkista palvelutuotantoa.

3.1 Yrityksiin ja yrittäjyyteen liittyviä käsitteitä

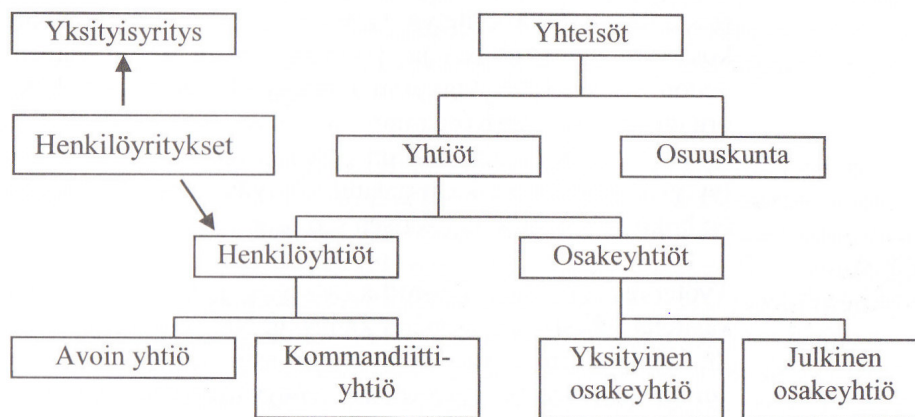
Yrittäjyydellä tarkoitetaan Heinosen ym. (2006, 8) mukaan ”yrityksen omistamista ja ammatin harjoittamista yrityksen omistaja-johtajana. Tällöin omistaminen voi olla myös osittaista ja yritystoiminta päätoimista tai osa-aikaista. (Heinonen 2006, 8). Yrittäjällä

tarkoitetaan henkilöä, joka Heinosen ym. (2006, 8) sanoin ” harjoittaa ammattiaan ainakin osaksi omistamassaan yrityksessä”. Yrittäjälle nähdään yrityksen toiminnan kautta syntyvän taloudellista hyötyä ja voiton tavoittelu nähdään yrittäjyyden keskeisenä piirteenä (Villa, Ossa ja Saarnilehto 2007, 13 ja 17).

Suomessa yritystoiminta perustuu lailla säädettyyn elinkeinovapauteen, joka takaa kaikille mahdollisuuden hankkia toimeentulonsa valitsemallaan työllä, ammatilla tai elinkeinolla (Villa, Ossa ja Saarnilehto (2007, 17). Osa näistä elinkeinoista on kuitenkin säädetty luvanvaraisiksi, ja tällöin alalla yrittäjyydessäkin vaaditaan joko ilmoitusvelvollisuutta tai luvanvaraisuutta (Villa ym. 2007, 18).

Yritystoimintaa voidaan toteuttaa monin eri tavoin (Villa, Ossa ja Saarnilehto 2007, 17). Jaottelen seuraavaksi yritysmuodot Yritysoikeus ja yritystoiminnan muutostilanteiden juridiikka –kirjan (Suojanen, Lakari ym. 2011) mukaisesti henkilöyrityksiin ja osakeyhtiöihin. Yritysten jaottelu ilmenee seuraavasta kuviosta:

Seuraavassa on **yritysmuotojen kokonaiskaavio**:



Lisäksi ovat ylikansalliset yritysmuodot:

- Eurooppalainen taloudellinen etuyhtymä, joka on avoimen yhtiön kaltainen yritysmuoto; ja
- Eurooppayhtiö, joka on julkisen osakeyhtiön kaltainen yritysmuoto.
- Eurooppaosuuskunta, josta annetut säännökset ovat pääosin vastaavanlaisia kuin kansallisessa osuuskuntalaissa.

KUVIO 2 Yritysmuotojen kokonaiskaavio (Suojanen, Lakari ym. 2011, 44)

Henkilöyrittäjiä ovat yksityisyrittäjät, avoimet yhtiöt ja kommandiittiyhtiöt. Yksityisyrittäjässä yrityksen perustajana ja omistajana voi olla vain yksi henkilö, ja tämän johdosta yritys henkilöityy omistajansa. Tällöin käytetään termiä yksityinen elinkeinonharjoittaja. Yksityisenä elinkeinonharjoittajana yrittäjä vastaa yrityksen veloista ja varoista koko omalla omaisuudellaan ja hänellä on valta tehdä itsenäisesti kaikki yritystä koskevat päätökset. (Suojanen, Lakari ym. 2001, 44-57)

Muita henkilöyrittäjiä ovat henkilöyhtiöiksi nimetyt avoin yhtiö ja kommandiittiyhtiö. Avoimessa yhtiössä perustajia on oltava vähintään kaksi ja heitä nimitetään yhtiömiehiksi. Yksityisten elinkeinonharjoittajien tavoin myös henkilöyhtiöissä yhtiömiehet vastaavat yrityksen veloista koko omaisuudellaan ja velkoja voi yhteisvastuun perustella vaatia myös vain yhtä yhtiömiestä vastaamaan kaikista yrityksen veloista tai muiden yhtiömiesten aiheuttamista kuluista tai vahingoista, jopa rikollisesta toiminnasta. Toisaalta yhtiömiehillä on myös erikseen suuri valta yrityksen asioissa. (Suojanen, Lakari ym. 2001, 58-78)

Toisessa henkilöyhtiössä, kommandiittiyhtiössä, on vähintään yksi vastuussa oleva yhtiömies ja tämän lisäksi vähintään yksi äänetön yhtiömies. Tämän äänettömän yhtiömiehen rooli yrityksessä on yleensä vähäinen ja rajoittuu tämän yritykseen sijoittamaan rahasummaan. Tällöin äänetön yhtiömies ei myöskään vastaa yrityksen veloista muuten kuin sen osalta, mitä on itse yritykseen sijoittanut. Muu taloudellinen vastuu jää yrityksessä vastuussa olevalla yhtiömiehelle (Suojanen, Lakari ym. 2001, 79-81).

Yhtiömuodoista osakeyhtiöt jaetaan yksityisiin osakeyhtiöihin ja avoimiin osakeyhtiöihin. Osakeyhtiössä perustajia voi olla yksi tai useampia. Etenkin suurissa osakeyhtiöissä omistajina toimivat osakkeenomistajat eivät aina työskentele yrityksissä, vaan toiminnasta vastaa palkattu henkilökunta. Osakkeenomistajat puolestaan nauttivat äänivaltaa päätöksiä tehtäessä, voivat saada osinkoina yrityksen voittoja ja vastaavat yrityksen veloista vain yritykseen itse sijoittamallaan summalla. Yksityisen osakeyhtiön nimen perässä on aina lyhenne ”oy” ja julkisen, eli osakepääomaltaan vähintään 80 000 euron arvoisen, osakeyhtiön nimen perässä lyhenne ”oyj”. (Suojanen, Lakari ym. 2001, 84-85).

Seuraavaksi avaan vielä lyhyesti konsernin, aputoiminimen ja pörssiyhtiön käsitteitä. Konsernilla tarkoitetaan sitä, että osakeyhtiö omistaa toisen osakeyhtiön osakkeista yli puolet. Tällöin omistavaa osakeyhtiötä nimitetään emoyhtiöksi ja omistettua osakeyhtiötä tämän emoyhtiön tytäryhtiöksi. Tyräryhtiöitä voi olla myös useampia, jolloin ne ovat keskenään sisaryhtiöitä. (Suojanen, Lakari ym. 2001, 85 ja Ikäheimo, Malmi ja Walden 2012, 101-104) Aputoiminimellä tarkoitetaan yrityksen kaupparekisteriin ilmoittamaa toiminimeä, jolla yritys harjoittaa osaa toiminnastaan. Aputoiminimi on usein yrityksen sisäinen mutta silti itsenäinen tulosityksikkö (Suojanen, Lakari ym. 2001, 9). Pörssiyhtiöllä puolestaan tarkoitetaan julkisesti listautunutta yhtiötä, jonka osakkeita voi ostaa pörssistä. Julkisesti listautuneilla yhtiöillä on laajempi velvollisuus antaa tietoa toiminnastaan ja taloudellisesta tilanteestaan yhtiön ulkopuolelle (mm. Ikäheimo, Malmi ja Walden 2012, 19, 59 ja 65).

3.2 Sosiaalialan yritykset ja yrittäjät

Sekä sosiaali- että terveysalan yritykset ovat Suomessa merkittävästi lisääntyneet (Österberg-Högstedt 2011, 9 ja 33; Heinonen ym. 2006, 19; Heino 2011, 59). 1990-luvun laman jälkeen sosiaalipalveluiden järjestämisessä tapahtui muutoksia, jotka johtivat alan yritysten määrän kasvuun (Heinonen ym. 2006, 16). Yrittäjyyden kasvuun vaikutti lamasta seuranneen työttömyyden lisäksi markkinoiden avautuminen sekä kuntien tarve säästöihin (Österberg-Högstedt 2009, 12). Lakiuudistus mahdollisti sen, että kunta pystyi ostamaan myös yksityisesti tuotettuja palveluita (Heinonen ym. 2006, 18). Vuonna 2004 yksityisiä sosiaalipalveluita tuotettiin 80 prosentissa kunnista (Österberg-Högstedt 2009, 13). Kuntien välillä on kuitenkin suuria eroja yksityisten palveluiden käytössä (Österberg-Högstedt 2009, 34).

Sosiaalialan yrittäjyys monipuolistaa osaltaan näkemystämme yrittäjyydestä (Högstedt-Österberg 2009, 9). Tähän on vaikuttanut Suomessa erityisesti 1990-luvulla käyty keskustelu, jossa pohdittiin sosiaali- ja terveysalan yrittäjyyden yhteydessä sitä, onko moraalisesti hyväksyttävää järjestää hoivaa yksityisenä palveluna (Österberg-Högstedt 2009, 14). 2000-luvulle saavuttaessa keskustelun painopiste on siirtynyt enemmän huoleen siitä, kuinka ylipäättään saadaan tuotettua tarvittavat palvelut

kustannustehokkaasti (Österberg-Högstedt 2009, 14). Sosiaalialan yritykset ovatkin vakiintuneet suomalaisen palvelujärjestelmän osaksi (Österberg-Högstedt 2009, 13).

Johanna Österberg-Högstedt (2009, 24 ja 47) viittaa Elisabeth Sundinin vuonna 1997 ilmestyneeseen julkaisuun kirjoittaessaan, että ”sosiaali- ja terveystalalla ei ole kannustettu yritystoiminnan laajentamiseen, voittojen maksimointiin tai muuhun sellaiseen toimintaa, jonka perinteisesti liitämme yrittäjyyteen.” Ristiriidan muodostaa niin sanotun ”business-ajattelun” yhdistäminen alalla tarjottavaan hoivaan, empatiaan, hoitoon ja niihin liittyviin arvoihin (Österberg-Högstedt 2009, 54).

Sosiaalialan yksityiset toimijat eroavat terveystalasta siten, että sosiaalialalla suurin osa yksityisistä toimijoista on järjestöjä, terveystalalla puolestaan yrityksiä (Österberg-Högstedt 2009,13). Sosiaalialan yritysten palveluita ostavat usein kunnat, kun taas terveystalalla oleellinen osa asiakkaista on yksityisiä henkilöitä (Österberg-Högstedt 2009, 13). Sosiaali- ja terveystalalla palveluiden tarjontaa on välillä hankala eritellä tarkasti, sillä monet yritykset tuottavat samanaikaisesti useita eri palvelumuotoja (Heinonen ym. 2006, 18). Sosiaalialan yritysten määrät vaihtelevat voimakkaasti eri kunnissa (Heinonen ym. 2006, 57).

Yhtenä uutena ilmiönä sosiaalialan yrittäjyydessä on ketjuuntuminen ja niin sanotut franchising-yritykset. Suomessa tämä ketjuyrittäjyys on vasta nousemassa sosiaalipalveluihin, mutta sen nopea yleistyminen on hyvin todennäköistä. Ketjujen nähdään sopivan hyvin juuri säädellyille heikon tuottavuuden aloille, jollaisena sosiaalialan palveluita voidaan pitää. (Koskiahho 2008 ja 291-311) Ketjujen lisäksi myös konsernit valtaavat jo Suomen sosiaalimarkkinoita ja myös kansainväliset yritykset ovat rantautuneet Suomeen (Koskiahho 2008, 233-235. Ks. myös Harrikari 2012, 78).

Sosiaalialalla yrittäjyys perustuu usein yrittäjän vahvaan ammatti-identiteettiin (Österberg-Högstedt 2009, 22, 51-54). Valtaosa sosiaalialan yrittäjistä onkin ennen yrityksen perustamista työskennellyt julkisella sektorilla (Heinonen ym. 2006, 38 ja 48 ja Österberg-Högstedt 2009, 40). Yrittäjät käyttävät näin yritystä perustaessaan hyväkseen erityisesti julkisella sektorilla hankittua ammattitaitoaan (Österberg-Högstedt 2009, 41).

Yrittäjyys on perinteisesti nähty täysin palkkatyöstä erillisenä uravalintana (Heinonen ym 2006, 5). Nykyisin palkkatyö ja yrittäjyys voivat yksilön elämässä myös vuorotella tai toimia vierekkäin (Österberg-Högstedt 2009, 56). Siinä missä 1990-luvulla yrittäjyyteen siirryttiin usein työttömyyden uhan vuoksi, 2000-luvulla työttömyyden uhka yrittäjyyteen siirtymisen motiivina on vähentynyt (Heinonen ym. 2006, 39). Nykyisin sosiaalialan yrittäjäksi näytetäänkin siirryttyvän vapaaehtoisesti, ei pakon ajamana (Österberg-Högstedt 2009, 41-42). Yrittäjäksi ryhtymisen syyt voivat sosiaali- ja terveysalalla olla esimerkiksi kokeilunhalu tai tavoite oman näköisen palvelun tarjoamisesta (Österberg-Högstedt 2009, 48). Yrittäjyyden hyvinä puolina yrittäjät pitävät esimerkiksi vapautta ja itsenäisyyttä (Österberg-Högstedt 2009, 50). Sosiaalialalla yrittäjyys on vahvasti naisvaltaista (Österberg-Högstedt 2009, 25 ja 42; Heinonen ym. 2006, 29).

Lastensuojelupalveluita tuottavia yksiköitä on paljon. Terveiden ja hyvinvoinnin laitoksen (2011) mukaan vuonna 2010 Suomessa oli 614 yksityistä lasten laitos- ja perhehoidon yksikköä, määrän ollessa yhä kasvava. Yksityiset toimijat tuottavat suurimman osan lastensuojelun sijaishuollosta ja erityisesti kaikkein vaikeimmin hoidettavien lasten sijaishuollosta (Valtiontalouden tarkastuskertomus lastensuojelun tilasta 2012, 10). Kyse ei siis ole millään lailla marginaalisesta ilmiöstä.

3.3 Yksityiset palvelut julkisen palvelutuotannon osana

Sosiaalialan kaupallistumisesta ja erityisesti tähän liittyvistä haasteista on kirjoitettu suomeksi useita julkaisuja. Briitta Koskiahon (2008) on kirjoittanut aiheesta kirjan Hyvinvointipalveluiden tavaratalossa. Lisäksi Yhteiskuntapolitiikka-lehdessä on julkaistu seuraavat artikkelit aiheesta: Maija Mänttari-Vander Kuip (2013) artikkeli Julkinen sosiaalityö markkinoistumisen armoilla? ja Juhana Vartiainen (2014) Hyvinvointivaltio ja markkinatalous.

Yksityisten sosiaalipalveluiden määrän kasvua voidaan kuvata sillä, kuinka suuri osa sosiaalialan työntekijöistä työskentelee yksityisellä sektorilla. Kun tämä luku vuonna 1990 oli 12,1 prosenttia, vuonna 2004 se oli noussut jo 26,7 prosenttiin (Österberg-Högstedt 2009, 12). Vaikka yksityisten palveluiden määrä on noussut voimakkaasti, tuotetaan yksityisesti edelleen vain pieni osa sosiaali- ja terveysalan palveluista (Österberg-Högstedt 2009, 12). Johanna Österberg-Högstedt (2009,12) kuvaa

väitöskirjassaan sosiaali- ja terveystalouden nykyistä palvelutuotantoa "mosaiikkimaiseksi" kokonaisuudeksi, jossa "palveluja tarjoavat erilaiset ja erikokoiset toimijat koostuen kunnan, kolmannen sektorin ja yksityisen sektorin tuotannosta". Kirsi Juhila (2008, 14) käyttää puolestaan termejä "palveluviidakko" ja "viidakkomaisuus" tuodessaan esille, että eri toimijoiden lisäksi myös kuntien järjestämät palvelut itsessään voivat olla vaikeasti hallittavia ja osittain lyhytkestoisin projekteihin perustuvia.

1990-luvun laman aikana kuntien taloudellinen tilanne muuttui Suomessa aiempaa huonommaksi (Koskiahho 2008, 13). Laman jälkeen käytiinkin keskustelua siitä, mitä palveluita julkisen sektorin tulisi itse tuottaa (Julkunen ym. 2006, 5). 1990-luvulla keskusteluun tuotiin käsitteinä laatu ja tehokkuus, joiden kautta myös tehokkuuden mittaaminen tuli ajankohtaiseksi (Koskiahho 2008, 169). Samalla kunnissa kuitenkin pyrittiin säästöihin ja kustannuksiin liittyvään tietoisuuteen (Koskiahho 2008, 175). Ostopalveluiden käyttö kunnissa on lisääntynyt, ja monet kunnat ostavat joitakin palveluita yksityisiltä palveluntuottajilta (Heinonen ym. 2006, 19 ja Jahnukainen ym. 2012, 35).

Lastensuojelupalveluiden sekä tarve, menot että yksityisten palveluiden käyttö ovat kaikki lisääntyneet (ks. esim. Valtiontalouden tarkastuskertomus lastensuojelun tilasta 2012, 10). Yleisenä oletuksena kuitenkin on, että yksityisten palveluiden käyttö vähentää kunnan menoja (Koskiahho 2008, 23). Kirsi Juhilan (2008, 14) mukaan nykyisin useat kunnat vähintään suunnittelevat niin sanottuun tilaaja-tuottaja-malliin siirtymistä, jolloin kunnan rooliksi jää palveluiden tilaaminen. Sosiaalialan markkinoista voidaan käyttää termiä "kvasi-markkinat", joka kuvaa sitä, että markkinat eivät perustu vain yritysten väliselle kilpailulle vaan julkinen sektori maksaa suuren osan palveluista ja tuottaa niitä myös itse (Österberg-Högstedt 2009, 13). Tilannetta on kuvattu myös termillä "osittaismarkkinat" (Heinonen ym. 2006, 16). Tässä yhteydessä on puhuttu myös näennäismarkkinoista, joissa kunta toimii palvelun järjestäjänä, ostajana ja rahoittajana, mutta palvelun toteuttaa yksityinen toimija (Koskiahho 2008, 28). Näennäismarkkinoilla toimii markkinoiden kilpailu kilpailutusten kautta, mutta kunta kuitenkin lopulta määrittää, mitä palveluita ihmisille ostetaan (Koskiahho 2008, 28-29). Tällöin kuntalaisella ei ostopalvelusta huolimatta ole mahdollisuutta vaikuttaa palvelun valintaan oman tarpeensa mukaan (Koskiahho 2008, 181). Kunta ja yritys ovat tällöin myös riippuvaisia

toisistaan, eikä tilanne vastaa taloustieteessä ihanteellisena pidettyä käsitystä vapaista markkinoista (Koskiahho 2008, 41 ja 206). Ongelmaksi voi muodostua myös palveluiden valvonta (Koskiahho 2008, 29).

Yritysten rooliksi on muodostunut kunnallisten palveluiden täydentäminen, joustojen mahdollistaminen sekä osittain myös kilpailu kunnallisten palveluiden kanssa (Heinonen ym. 2006, 19 ja Österberg-Högstedt 2009, 54). Kunnan rooli puolestaan on osittain muuttunut palveluiden tuottajasta niiden tilaajaksi ja ostajaksi (Österberg-Högstedt 2009, 39). Kuntatoimijat odottavatkin yksityisiltä toimijoilta joustavuutta, ja luotettavuutta ja yksityisiä palveluita käytetään erityisesti lisäämään julkisten palveluiden joustavuutta, tarjoamaan erityispalveluita ja tasoittamaan kysynnän huippuja (Österberg-Högstedt 2009, 35).

Kunnissa yksityisten palveluiden ostot on kilpailutettava. Säännös kilpailuttamisesta perustuu vuonna 1992 voimaan tulleeseen julkisista hankinnoista annettuun lakiin, jota on myöhemmin myös ajankohtaistettu (Koskiahho 2008, 183-184). Kunnissa tämä kilpailuttaminen koetaan kuitenkin yhä usein vaikeaksi ja kilpailutilanne vähäiseksi (Österberg-Högstedt 2009, 35). Toisaalta kilpailutustilanteessa korostuu juuri kilpailuttajan tieto ja taito, sillä tarjouspyynnön sisältö vaikuttaa kilpailutuksen lopputulokseen (Koskiahho 2008, 185 ja 215). Kilpailuttamisen haasteet Suomessa jakautuvat myös maantieteellisesti, eikä pienemmissä maaseutukunnissa välttämättä ole tarpeeksi kilpailijoita toimivan kilpailutuksen aikaansaamiseksi (Koskiahho 2008, 178). Vain yhden palveluntarjoajan osallistuessa kilpailutukseen on kilpailutus todellisuudessa näennäistä (Koskiahho 2008, 178). Lastensuojelussa kilpailutusta ei myöskään voida aina asiakkaiden yksilöllisten tarpeiden tai kiireellisten tilanteiden vuoksi huomioida täysimääräisesti (Räty 2010, 140). Kunnilla voi olla käytössä myös omia hankintajärjestelmiä ja puitesopimuksia. Maija Mänttari-Van der Kuip (2013, 8) viittaa Staffan Höjerin ja Torbjörn Forkbyn 2011 Ruotsissa tekemään tutkimukseen kirjoittaessaan, että lastensuojelun esimiehet suhtautuvat puitesopimuksiin ristiriitaisesti ja niitä myös kierretään silloin, kuin lapsen etu sitä vaatii.

Julkisia ostoja on kritisoitu siitä näkökulmasta, että niiden voidaan nähdä tuhoavan julkisten palveluiden infrastruktuuria ja hyödyttävän ennen kaikkea palveluita tuottavia

yrittäjiä (Koskiahho 2008, 25). Yksityisillä toimijoilla voi olla taipumusta pyrkiä järjestämään vain niitä osia palveluista, jotka ovat kaikkein tuottoisimpia ja helposti toteutettavia (Koskiahho 2008, 25 ja 29). Sosiaalipoliittisessa keskustelussa sosiaalipalveluiden yksityistämiseen liittyvä huoli onkin keskittynyt erityisesti tuloerojen kasvuun ja siihen, kuka jatkossa huolehtii kaikkein heikoimmassa asemassa olevista (Koskiahho 2008, 231). Sosiaali- ja terveysalalle on kuitenkin myös Suomessa syntynyt ja tullut ulkomailta yhä enemmän suuria yrityksiä ja myös yhtiöiksi siirtymistä on alkanut tapahtua (Koskiahho 2008, 35 ja 168). Pörssiyritykset eivät toimi sosiaalialan eettisellä koodistolla, vaan toiminnan peruseriaatteen tulevat liike-elämästä (Koskiahho 2008, 182). Tällöin eettisesti toimivat pienyritykset joutuvat kilpailutilanteessa epäedulliseen asemaan (Koskiahho 2008, 217).

Lastensuojeluun liittyvät yksityiset palvelut ovat saaneet mediassa vähemmän huomiota kuin kunnan itse toteuttamat lastensuojelun palvelut. Jossain määrin on kuitenkin käsitelty lastensuojelun ja kaupallisen toiminnan välistä problematiikkaa. Viittasin jo tutkielman johdannon alussa Taloussanomien uutiseen (16.6.2012), jossa käsiteltiin aihetta. Uutisessa kritisoidaan kuntien huonon talousosaamisen tarjoavan hyvän alustan markkinoille, joita ei uutisen mukaan valvota riittävästi. Uutisessa väitetään kansainvälisten yritysten ostaneen pienempiä yksiköitä ja levittäytyneensä ympäri maata. Lastensuojelua kuvataan ”tuottoisana bisnesalana”, joka ”tarjoaa tulevaisuudennäkymiä paitsi konsulttifirmoille, rekrytoijille ja monenkirjaville koulutuspalveluille myös sijoittajille”. Myös sijaisperheiden kirjoitetaan ”tienaavan mukavasti”, vaikkakin samalla ilmoitetaan myös sijaisperheiden vähimmäisansion olevan ennen kulukorvauksia 650 euroa kuukaudessa.

Ylen Silminäkijä 8.2.2012 esitti jakson nimeltä Huostaan otettu bisnes. Ohjelmassa kritisoidaan kansainvälisten yritysten tuloa lastensuojelun markkinoille ja tuolloinen peruspalveluministeri Maria Guzenina-Richardson kommentoi markkinoiden armoilla olemisen hankaloittavan kokonaisuuden hallintaa. Ohjelmassa on haastateltu pörssiyritys Mehiläisen (osa laajempaa kansainvälistä konsernia) lastensuojelun sektorijohtaja Markus Jussilaa, joka toivoo alalle kilpailua ja myöntää, että tällä hetkellä alalla vallitsevat jopa liiaksi myyjän markkinat. Jussilan mukaan yksityisiltä palveluilta olisi varaa vaatia nykyistä enemmän. Jussila kertoo Mehiläisen laajentavan voimakkaasti

toimintaansa lisäämällä lähivuosina noin sata lastensuojelun laitospaikkaa joka vuosi. Pörssiyhtiöin lisäksi ohjelmassa nostetaan yhtenä ilmiönä kriittisesti esille perhekotien voimakas ketjuttaminen.

Nykyisin käydään myös laajempaa keskustelua siitä, onko markkinatalouden lisääntyessä hyvinvointivaltion perusajatuksista kokonaan luovuttu (Vartiainen 2014, 328). Pohjoismaiden on muun muassa heikon irtisanomissuojan ja vähäisen hyödykemarkkinoiden säätelyn vuoksi perusteltu olevan markkinaehtoisia (Vartiainen 2014, 328). Toisena näkökulmana hyvinvointivaltio ja markkinatalous voidaan kuitenkin nähdä myös toisiaan tukevinä ilmiöinä. Tällöin markkinatalous tuottaa tarvittavaa vaurautta, mutta aiheuttaa toisaalta myös yksilötason eriarvoisuutta, ja jotta markkinatalous saa pitää poliittisen hyväksyttävyytensä, tarvitaan hyvinvointivaltiota tasapainottamaan tätä eriarvoisuutta (Vartiainen 2014, 329).

Sosiaalityön markkinoistumisesta on puhuttu myös silloin, kun tarkoitetaan yleisesti kilpailu- ja tuottavuusajattelun soveltamista hyvinvointialalle. Tällaista markkinoistumista voi olla esimerkiksi yritysmaailmasta julkiselle puolelle siirtynyt sosiaalityöntekijän aiempaa tarkempi organisatorinen tilivelvollisuus, työn valvonta ja budjetointi, joiden voidaan joskus nähdä olevan ristiriidassa asiakaslähtöisen ammattietiikan kanssa (Mänttari-Van der Kuip 2013, 5-6). Maija Mänttari-Van der Kuip (2013, 6) esittää tässä yhteydessä kysymyksen siitä, kuinka sosiaalityöntekijän on mahdollista tehdä ”ammattieettisesti vastuullista työtä ideologisessa kontekstissa, jossa ekonomistiset arvot näyttävät korostuneen”.

4 TUTKIMUKSEN TOTEUTTAMINEN DISKURSSIANALYYSIN KEINON

4.1 Tutkimuksen tavoite

Tutkimuksen mielenkiinnon kohteena ovat yritykset lastensuojelupalveluiden tuottajina. Tutkimus on retorinen diskurssianalyysi yritysten palveluesityksistä ja siitä, miten yritykset esittelevät ja perustelevat toimintaansa ja asemoivat itseään suhteessa muihin palveluihin ja palveluntuottajiin. Tutkimuksessani keskityn erityisesti seuraavaan tutkimuskysymykseen:

Millaisia palveluita yritykset tuottavat kunnallisen lastensuojelun palveluvalikkoon ja miten yritykset kuvaavat palveluitaan?

Tässä yhteydessä tuon esille myös yritysten itseään koskevaa kuvailua. Yrityksen itseään ja tätä kautta myös henkilöstöään koskeva kuvailu ovat tärkeä tekijä siinä, miten ja mistä lähtökohdista yritykset kuvaavat toteuttavansa palveluitaan. Kiinnostuksen kohteena on aineistolähtöisesti myös laajemmin se, millaista retoriikkaa yritykset sivuillaan tuottavat.

4.2 Aineistona yritysten internetsivut

Tutkimuskysymykseen sopivan aineiston valinnassa yritysten internetsivut nousivat aineistoksi, jonka kautta yritykset itse kertovat toiminnastaan ja palveluistaan. Kirsi Juhila (2008) on käyttänyt kuntien internetsivuja aineistonaan tutkiessaan kunnallisten palveluntarjoajien esittelemää toimintaa. Hän perustelee internetsivujen valintaa tutkimukseensa sopivaksi aineistoksi sillä, että näiden sivujen kautta viestitään palveluita käyttäville kansalaisille ja toisaalta myös niille työntekijöille, jotka etsivät asiakkaille sopivaa palvelua. Samoin yritykset viestivät olemassaolostaan sekä tarjoamistaan palveluista internetsivuilla, jotka ovat kenen tahansa ulottuvilla ja luettavissa. Internetsivut ovat myös niin sanottu luonnollinen aineisto, joka on olemassa tutkijasta riippumatta, eikä sitä ole tehty vain tutkimuskäyttöön. Tutkija ei luonnollisen aineiston kohdalla ole vaikuttanut aineiston syntyyn, ja luonnollista aineistoa pidetään tästä syystä hyvin diskurssianalyysiin sopivana (ks. Juhila ja Suoninen 1999, 236-237).

Yhteiskuntatieteissä internet nähdään osana yhteiskunnallisia prosesseja. Internet on tila, jossa yhteiskunnan suhteet organisoituvat. Nämä muutokset tapahtuvat toki myös muualla, mutta internet on oleellinen osa näitä muutoksia, jotka liittyvät esimerkiksi globalisaatioon, verkostojen voimistumiseen tai tiedon ja osaamisen nousuun kilpailutekijäksi. Internet on monisuuntainen viestinnän väline, joka mahdollistaa ihmisten organisoitumisen ja yhteistyöverkostot, mutta myös ohjauksen kontrolloinnin. (Aula, Matikainen ja Villi 2008, 9-10 ja Laaksonen, Matikainen ja Tikka 2013, 9) Aula, Matikainen ja Villi (2008,10) vertaavat internetiä tilana suurkaupunkiin, jossa on rajattomasti tilaa ja joka muuttaa suhtautumistamme paikkaan ja aikaan. Tilan lisäksi he kuvaavat internetiä alustaksi, johon muiden viestimien sisältöjä voidaan liittää.

Internet on osa uudenlaista ohjelmoitavaa mediaa, joka on pohjimmiltaan tapa jakaa digitaalisesti monenlaista sisältöä. Tämä sisältö voi olla muodoltaan tekstiä, kuvia, ääniä, musiikkia tai videokuvaa. Internet on myös uusi tapa jakaa muiden, perinteisinä pidettyjen, medioiden sisältöä, ja tätä kautta voikin esimerkiksi lukea lehteä tai katsoa televisiota. Tälle uudelle medialle tyypillistä on Aulan, Matikaisen ja Villin mukaan ”hypertekstuaalisuus, virtuaalisuus ja hajaantuminen”. Oleellisimmaksi uuden median piirteiksi he mainitsevat vuorovaikutuksellisuuden ja kaksisuuntaisuuden. Internetissä tiedon tuottajia on paljon ja myös tiedon vastaanottajalla on mahdollisuus tuottaa sisältöä. Tämä vastavuoroisuus mahdollistaa internetin käyttämisen vuorovaikutukseen ja organisoitumiseen, kuten myös yhteiskunnallisen vaikuttamisen esimerkiksi kantaa ottamalla tai toimintaa organisoimalla. Internetiä on pidetty oleellisena myös yritysten kannalta: sen uskotaan lisäävän kilpailukykyä, tuottavuutta ja tehostavan liike-elämään liittyviä prosesseja. Tätä yhteyttä voi kuitenkin olla vaikea osoittaa. (Aula, Matikainen ja Villi 2008, 12-13, 19 ja Laaksonen, Matikainen ja Tikka 2013, 9-10)

Aula, Matikainen ja Villi (2008, 16) kirjoittavat, että ”verkon käsittäminen yhteiskunnallisena ilmiönä ja tilana tarkoittaa sitä, että verkosta tulee yhteiskuntatieteiden tutkimuskohde”. Internetiä voidaan kuitenkin lähestyä monista eri näkökulmista, monen eri tieteenalan tutkimuksissa ja erilaisin tutkimusmenetelmin. (Aula, Matikainen ja Villi 2008, 17. Ks. myös Laaksonen, Matikainen ja Tikka 2013) Tässä tutkielmassa internet itsessään ei ole niinkään tutkimuskohteena, vaan tutkimuksen kannalta relevantin tutkimusaineiston lähteenä. Internet voikin tarjota

monenlaisia tutkimusaineistoja (Laaksonen, Matikainen ja Tikka 2013, 9, 17-19 ja Aula, Matikainen ja Villi 2008, 18).

Kerätessäni aineistoa lastensuojelupalveluita tarjoavista yrityksistä perehdyin ensin internetin kautta erilaisiin rekistereihin, joita yrityksistä kerätään. Tällaisia rekistereitä on useita erilaisia:

Yritys- ja yhteisöjärjestelmä www.ytj.fi on patentti- ja rekisterihallituksen ja verohallinnon tietojärjestelmä ja sisältää tiedot kaikista yrityksistä, joilla on y-tunnus. Y-tunnus on viranomaisten yrityksille antama numero, jolla yritykset yksilöidään. Yritykset ovat rekisterissä haettavissa nimen, y-numeron tai hakusanan perusteella. Hakusanalla "lastensuojelu" löytyy palvelusta yli 200 yritystä. Yli kahdensadan yrityksen tietoja palvelu ei anna edes lukumääränä, vaan ne tulee katsoa tarkemman rajauksen kautta.

Patentti- ja rekisterihallitus ylläpitää kaupparekisteriä. Kaupparekisterin Virretietokannasta voi hakea yrityksiä nimen tai y-tunnuksen perusteella tai ostaa erilaisia yrityksiä koskevia asiakirjoja. Avoimessa verkkopalvelussa ei kuitenkaan ole mahdollista hakea yrityksiä toimialoittain tai hakusanoilla.

Kauppalehti ylläpitää verkkosivuillaan yrityshakua, joka kerää yhteen tietoja useista eri lähteistä. Hakuja voi tehdä myös toimialoittain tai sanahauulla. Lastensuojelu ei ollut palvelussa oma toimialansa. Kauppalehden yrityshausta löytyy hakusanalla "lastensuojelu" neljä yritystä ja laajennetulla hakusanalla "lastensuojelu*" 569 yritystä (<http://www.kauppalehti.fi/5/i/yritykset/yrityshaku/> viitattu 23.9.2014).

Suomessa toimii edellä mainittujen rekistereiden lisäksi useita yrityksiä, jotka julkaisevat yritysten tietoja rekistereiden muodossa. Tutkielman aineistonkeruun aikaan toiminnassa on esimerkiksi Suomen yritysrekisteri -niminen yritys. Kyseisen yrityksen rekisteri vaikuttaa viralliselta ja sisältää helppokäyttöisen ja selkeän hakukoneen. Hakusanoilla "lastensuojelu" ja "lastensuojelu*" löytyy molemmilla samat 134 yritystä (<http://www.suomenyritysrekisteri.fi/> viitattu 23.9.2014). Tarkempi perehtyminen kuitenkin osoittaa, että kyseinen rekisteri on saanut runsaasti negatiivista julkisuutta ja sen on uutisoitu lähettävän perusteettomia huijauslaskuja yrityksille sekä painostavan

yriityksiä ilmoittamaan tietojaan rekisterissään. Vastaavia yriityksiä on uutisoinnin mukaan useita ja ne vaihtavat tarvittaessa nimeä ja jatkavat uudestaan toimintaansa (mm. Uusisuomi, Suomen yrittäjät ja Yle).

Tutkielman kannalta luotettavaksi aineiston lähteeksi valikoituivat viralliset julkishallinnon ylläpitämät rekisterit sekä näistä käytettävyytensä ansiosta Patentti- ja rekisterihallituksen ja verohallinnon ylläpitämä Yritys- ja yhteisötietojärjestelmä YTJ.fi (myöhemmin tekstissä YTJ). Rekisteri on kattava, siitä on mahdollista etsiä yriityksiä hakusanalla ja näin löytää lastensuojeluun liittyvät ja tutkielman kannalta relevantit yriitykset.

Aineiston valinnan jälkeen perehdyin YTJ:n rekisterissä ”lastensuojelu” -hakusanalla löytyneisiin yriityksiin. Aluksi kartoitin yriitysten määrää ja yriitystyyppejä rekisteristä löytyvien tietojen perusteella. Yritys- ja yhteisötietojärjestelmä YTJ:stä löytyi tarkasteluajankohtana 23.9.2014 hakusanalla ”lastensuojelu” yriityksiä seuraavista YTJ:n jaoittelemista yriitysmuodoista: aatteellinen yhdistys (yli 200 kpl), kommandiittiyhtiö (1 kpl), muu yhdistys (3 kpl), muu yhteisvast.pidätysvelvollinen (1 kpl), osakeyhtiö (34 kpl), osuuskunta (1kpl), säätiö (3 kpl) ja yksityinen elinkeinonharjoittaja (4 kpl).

Tämän tutkielman tarkoituksena on tutkia nimenomaan lastensuojeluun liittyvää yrittäjyyttä kaupallisessa mielessä tarkasteltuna. Yhdistykset ja säätiöt toimivat erillisten lakiensa (yhdistyslaki 1989/503 ja säätiölaki 1930/109) puitteissa, eivätkä ne saa käyttää varoja muuten kuin laeissa määritellyillä tavoilla. Yhdistyslain perusteella yhdistyksen tavoitteena ei voi olla voiton tai taloudellisen edun tavoittelu. Näiden seikkojen perusteella rajasin aineistosta pois aatteelliset yhdistykset, muut yhdistykset, muut yhteisvastuullisesti pidätysvelvolliset ja säätiöt. Vastaavan kaltaista rajausta on käytetty myös muussa sosiaalialan yrittäjyyttä koskevassa tutkimuksessa (ks. esim. Heinonen ym 2006, 17).

Aineiston rajauksen jälkeen jäljelle jäivät kommandiittiyhtiöt, osakeyhtiöt, osuuskunnat ja yksityiset elinkeinonharjoittajat, jotka yhdessä kattoivat yhteensä 40 yriitystä. Seuraavaksi paneuduin kartoittamaan näitä yriityksiä sekä niiden tarjoamia palveluita

rekisteriin ilmoitetun päätoimialan perusteella. Samalla selvitin, olivatko yritykset ilmoittaneet rekisteriin www-sivujensa osoitetta (Liite 2).

Seuraavaksi jaottelin yritykset lukumäärällisesti toimialansa mukaan. YTJ käyttää toimialaa ilmoittaessaan Verohallinnon virallisia tietoja ja numerointeja toimialoista. Lastensuojelun hakusanalla löytyneistä yrityksistä suurin osa kuului seuraaviin toimialoihin: Muut muualla luokittelemattomat sosiaalihuollon avopalvelut (16 yritystä) ja Lasten ja nuorten laitokset ja ammatillinen perhehoito (17 yritystä). Muita toimialoja olivat Lääkäriasemat, yksityislääkärit ja vastaavat erikoislääkäripalvelut (1 yritys), Muu päivittäistavaroiden erikoisvähittäiskauppamyynä (1 yritys) ja Muut laitos ja asumispalvelut (1 yritys). Kolmen yrityksen kohdalla tietoa yrityksen toimialasta ei ollut tiedossa.

Mielenkiinnon kohteenani on yritysten omilla internetsivuillaan tuottama tieto. Neljästäkymmenestä (40) lastensuojelun yrityksestä kaksitoista (12) oli ilmoittanut rekisteriin www-osoitteen. Näistä yhdeksän (9) oli toimivia osoitteita, ja niistä kaikista löytyi myös tietoa yrityksen toiminnasta. Nämä yritykset jakautuivat toimialoiltaan Lasten ja nuorten ammatilliseen perhehoitoon (3 yritystä) ja Muihin muualla luokittelemattomiin sosiaalihuollon avopalveluihin (6 yritystä). Näin aineistoksi muodostuivat näiden yhdeksän lastensuojelupalveluita tuottavan yrityksen internetsivut.

Yhdeksän yritystä on verrattain pieni määrä kaikkien lastensuojelupalveluita tarjoavien yritysten joukossa. Nämä yritykset ovat kuitenkin valikoituneet objektiivisen seulonnan jälkeen rekisteriin antamiensa tietojen perusteella. Paljon laajempi yritysten määrä ei myöskään olisi pro gradu -tutkielman laajuisessa tutkielmassa ollut mahdollinen, tai ainakin analyysi olisi tällöin jäänyt hyvin pintapuoliseksi. Haasteena voidaan toki pitää sitä, eroaako kotisivunsa rekistereihin ilmoittaneiden yritysten joukko muutenkin muista lastensuojelupalveluita tarjoavista yrityksistä esimerkiksi kokonsa tai perustamisvuotensa perusteella. On myös tiedossa, että osalla rekisterin yrityksistä on toimivat internetsivut, vaikkei niitä rekisteriin ole ilmoitettukaan. Valittu seulontatapa tarjoaa kuitenkin tutkijasta riippumattoman otoksen yritysten kotisivuja, ja tutkielma tarjoaa tätä kautta tietoa ainakin osasta lastensuojelupalveluita tarjoavista yrityksistä.

Tallensin aineiston kahden päivän aikana 5-6.11.2014, jotta internetsivujen mahdollinen muuttuminen tai päivitykset eivät vaikuttaisi analyysiin. Tällöin vältin internetin tutkimukseen liittyvän haasteen sisällön jatkuvasta muuttumisesta (ks. esim. Laaksonen, Matikainen ja Tikka 2013, 21-24). Tallennuksessa käytin menetelmänä kuvakaappauksia, jotka tallentavat näköisversion koko tietokoneen ruudulla näkyvistä sivuista. Näin aineisto säilyi tallennuksessa visuaalisesti täysin samannäköisenä kun se näyttäytyi internetsivuja katsottaessa. Laajuudeltaan aineiston yritysten internetsivut tuottivat aineistoa yhdestätoista (11) seitsemääkymmeneen yhteen (71) kuvakaappaukseen per yritys. Osa kuvakaappauksista oli osittain päällekkäisiä, eli osa kohdista saattoi toistua useita kertoja, jotta kaikki kohdat saatiin mukaan ja esimerkiksi kuvat näkyivät kokonaisina.

Tutkielman aineistona ovat edellä kuvatun prosessin kautta valikoituneiden yritysten internetin kotisivut, jotka sisältävät sekä tekstiä että kuvia. Internetin peruspiirteiden ymmärtäminen on kaikkeen internetiin liittyvän tutkimuksen yhteydessä tärkeää. Internetin roolin voi Laaksonen, Matikaisen ja Tikan (2013, 18-19) mukaan tutkimuksessa jaotella välineeksi, lähteeksi, paikaksi tai kohteeksi. Tämän tutkimuksen tarkoitus ei ole niinkään tutkia internetiä itsessään vaan kiinnostuksen kohteena ovat konkreettiset lastensuojeluun liittyvät yritykset ja niiden aineiston kautta tuottamat merkitykset. Internetin rooli tässä tutkimuksessa on siis pääasiassa olla se tutkimuksen aineiston lähde, josta näitä merkityksiä etsitään. Seuraavassa luvussa tuon esille ne menetelmät, joiden avulla tässä tutkielmassa etsin näitä merkityksiä.

4.3 Diskurssianalyttinen lähestymistapa

Internetistä lähtöisin olevan aineiston tutkimisessa on mahdollista käyttää samoja vakiintuneita tutkimusmenetelmiä kuin muidenkin aineistojen (Laaksonen, Matikainen ja Tikka 2013, 19-20). Lähestyn tutkimuskysymystä aineistolähtöisesti diskurssianalyysin, erityisesti retorisen diskurssianalyysin, menetelmiä käyttäen, ottaen huomioon internetsivut visuaalisena kokonaisuutena, jotka sisältävät tekstin lisäksi myös kuvia. Aluksi kirjoitan diskurssianalyysistä ja retorisesta diskurssianalyysistä. Tämän jälkeen nostan esille menetelmät kuvien analysoimiseksi. Lopuksi käyn läpi tutkielman tekoprosessin kuvaten sitä, kuinka menetelmiä on sovellettu juuri tämän tutkielman tekemiseksi.

Diskurssianalyysi on kvalitatiivista eli laadullista tutkimusta (Pietikäinen ja Mäntynen 2009, 139). Diskurssianalyysissa oleellista ei ole niinkään ilmeisten tosiasioiden tai lukumäärien selvittäminen, vaan merkitysten etsiminen. Millaiset merkitykset ovat kielen käytössä vallalla, mitkä puolestaan puuttuvia tai marginaalisia (Pietikäinen ja Mäntynen 2009, 13). Oleellista on näkemys siitä, että maailma ja siitä vuorovaikutuksessa annetut selonteot ovat vuorovaikutuksessa keskenään, vaikuttavat toisiinsa ja antavat mahdollisuuden tarkastella niitä merkityksiä, joita tätä kautta voidaan antaa (Eero Suoninen 1999, 20-25). Merkitykset ovat nimenomaan kulttuurisia merkityksiä, sosiaalisen todellisuuden rakentumisesta (Jokinen ja Juhila 54). Kielenkäyttö on osa sosiaalista toimintaa, sosiaalinen järjestelmä, joka rakentaa sosiaalista todellisuutta (Jokinen, Juhila ja Suoninen 1999, 10 ja Pietikäinen ja Mäntynen 2009, 7-9, 13, 18). Arja Jokinen ja Kirsi Juhila (1999) kuvaavat diskurssianalyysin kolmiona sitä yhtenäisyyttä, jonka kautta merkitykset, kulttuurisuus ja kommunikatiivisuus muodostavat kielenkäytön toiminnan / selonteot (Jokinen ja Juhila 1999, 55).

Diskurssianalyysissa kieli nähdään funktionaalisena. Sen merkitykset muuttuvat vuorovaikutuksessa sen mukaan, miten sitä käytetään. Kieltä käytettäessä tehdään valintoja, ja samaa tilannetta voidaan kuvailla useilla eri tavoilla. (Pietikäinen ja Mäntynen 2009, 14 ja 41). Diskurssien avulla luodaan tiettyjä kuvia, representaatioita, todellisuudesta. Kielellä on voima ja valtaa, joka ilmenee muun muassa, kun sen avulla kuvataan, määritellään ja asemoidaan asioita. Kieli voi olla vallan kohde tai väline. Sen avulla järjestetään merkityksiä ja valitaan, mitä nostetaan esille ja millaisista näkökulmista. (Pietikäinen ja Mäntynen 2009, 52-63) Tarkoitus ei kuitenkaan ole arvailla sitä, mitä piilossa olevia ”taka-ajatuksia” tai ”piilomerkityksiä” kirjoittaja on mahdollisesti halunnut tekstillään välittää (vrt. Potter 1996, 103-104).

Kielen käyttö on kontekstisidonnaista, ja siksi kielen käytössä paikalla ja ajalla on aina merkitystä. Diskurssianalyysi tarkastelee myös kielen käyttökontekstia sekä mikro- että yhteiskunnallisella makrotasolla. (Pietikäinen ja Mäntynen 2009, 18-20, 28-37 ja Potter 1996, 8). Pietikäinen ja Mäntynen (2009, 71-73) kirjoittavat, että diskurssianalyysissä tyypillinen tapa tutkia representaatioita on nimetä niitä nimityksiä, joilla ilmiöitä kuvataan.

Tätä nimeämistä voi erotella luokittelemalla tai kategorisoinnilla. Nimeämisen lisäksi heidän mukaansa tärkeää on kuvaaminen, tapa kuvailla luokkia ja ryhmiä.

Tässä tutkielmassa makrotason ja sen kontekstin, johon kielenkäyttöä peilataan, luovat erityisesti edellisissä luvuissa kuvatut lastensuojelun ja yrittäjyyden ilmiöt sekä yksityisten ja julkisten palveluntuottajien välillä vallitsevat keskustelut ja valtasuhteet. Nämä makrotasot valikoituivat tarkastelun lähtökohdaksi, sillä ne liittyvät suoraan aiheeseen ja oletuksena on, että ne ovat lähtökohtana oleellisia pyrittäessä nostamaan esille aineistosta nousevia merkityksiä. Mikrotaso muodostuu aineistona olevista internetsivuista itsestään, niin sanotusta tilannekontekstista (ks. Pietikäinen ja Mäntynen 2009, 32-34), eli siitä, miten ja missä yhteyksissä kieltä käytetään. Tavoitteena on peilata tutkielmassa näitä makro- ja mikrotasoja toisiinsa ja saada ne keskustelemaan tekstissä keskenään (ks. Potter 1996, 8 ja Pietikäinen ja Mäntynen 2009, 164 ja 169). Oleellista tässä tutkielmassa on huomioida myös sivujen reflektiivisyys ja kiinnittää huomiota siihen, ketä varten sivut aineiston perusteella näyttävät olevan olemassa ja kuinka lukijaa puhutellaan (Reflektiivisyys diskurssianalyysissä ks. Potter 1996, 47 ja 110).

Menetelmänäni tutkielmassa on yleisen diskurssianalyysin osana erityisesti retorinen diskurssianalyysi. Menetelmän valinta perustuu oletuksille aineiston luonteesta ja liittyy myös siihen genreen, jota ne muodoltaan ja tarkoitukseltaan edustavat (ks. Potter 1996, 12). Oletuksen mukaan yritysten internetsivut ovat olemassa jotain tarkoitusta varten, tavoitteenaan vaikuttaa lukijaan. Diskurssianalyysissä oleellinen neksus eli risteymä on kontekstin, kielenkäytön ja toiminnan välillä (Pietikäinen ja Mäntynen 2009, 38). Oleellinen ajatus on se, että kieli on toimintaa, joka tekee asioita (Potter 1996, 11). Lähtökohtaisesti yritysten internetsivuja voi pitää markkinointi- ja tiedotusvälineenä. Koska yritysten tavoitteena on taloudellisen voiton tavoittelu (Ks luku 3 yrittäjyydestä), oletuksenani on, että yritysten internetsivujen tarkoitus on ennen kaikkea hyödyttää tätä tarkoituspää. Käytännössä tarkoitus on solmia uusia asiakkuuksia tai ylläpitää vanhoja. Sivujen merkityksiä lähestytään näin retorisen diskurssianalyysin keinoin.

Retoriikka itsessään on diskurssianalyysin sukulaistraditio mutta retorisuus myös osa diskurssianalyysia. Retoriikassa yleisö pyritään vakuuttamaan jonkin argumentin

pätevyydestä lisäämällä väitteen uskottavuutta. Argumentoinnissa tärkeää on suhde yleisöön, sillä argumentointi kehittyy sen yleisön mukaan, jota sillä pyritään vakuuttamaan. Usein tällöin lähdetäänkin liikkeelle yleisesti hyväksytyistä lähtökohdista. Retorisessa analyysissä kysytään, miten ja millä erilaisilla keinoilla kuulija pyritään vakuuttamaan argumenteista. Perinteisessä retoriikassa analyysi keskittyy sanamuotoihin ja niiden yleisösuhteeseen. (Jokinen 1999, 46-47 ja 77)

Retorinen diskurssianalyysi korostaa pelkän retoriikan tutkimisen sijaan todellisuuden tulkinnallisuutta. Kielellisiä prosesseja tutkitaan retorisisa diskurssianalyysissä Arja Jokisen (1999, 126) mukaan selvittäen, ”kuinka jotkut todellisuuden versiot pyritään saamaan vakuuttaviksi ja kannatettaviksi sekä kuinka lukijat, kuulijat tai keskustelukumppanit saadaan sitoutumaan niihin”. Koska keskiössä on lukijan suostuttelu, nousee yleisösuhde itsessään tärkeäksi. Retorisessa diskurssianalyysissä asenteiden sijaan kirjoitetaan asemoitumisesta. Tällä tarkoitetaan sosiaalista toimintaa, jolla otetaan tietty asema eli positio keskustelussa. Tämä asema on aina suhteessa vastaposition, jota pyritään vakuuttamaan. (Jokinen 1999, 26-159)

Retoriikassa argumentaation avulla pyritään vakuuttamaan kuulijaa. Tällöin tyypillistä on oman position puolustaminen ja vastaposition heikentäminen. Keinoina molemmissa näistä voivat olla esimerkiksi omien intressien etäännyttäminen, asiantuntijan lausunnoilla vahvistaminen, numeerinen määrällistäminen, yksityiskohdilla vakuuttaminen, moraaliin vetoaminen, rationalisointi, mytifiointi tai ääri-ilmaisujen käyttäminen. (Jokinen 1999, 126-159; Van Leeuwen 2007, 91-94) Vaara, Sorsa ja Pälli (2010, 698) puolestaan jaottelevat kaupunkiorganisaatioiden strategisten suunnitelmien luonteenomaiset diskurssit mm. itse-valtuutukseen (Self-authorazion), erikoissanastoon (Special terminology), diskursiivisiin innovaatioihin (Discursive innovation) ja pakotettuun yhteisymmärrykseen (Forces consensus).

Jonathan Potter (1996, 107) käyttää vertausta sotaan kirjoittaessaan näkemyksestä, jonka mukaan retoriikan voi jakaa tyypiltään hyökkäävään ja puolustavaan. Hänen mukaansa retoriikkaa ei tule käyttää synonyyminä suostuttelulle, jonka kautta diskurssianalyysi alkaisi helposti muistuttaa liikaa kognitiivista psykologiaa. Aineistoa lähestytään sen sijaan vastapuolten vuorovaikutuksena kysymällä, kuinka nämä suhteet

rakentuvat ja vastaavat toisiinsa. Tällöin huomioon otetaan myös se, millaisena kuulija retoriikan perusteella nähdään. Ihmisten henkisten tai sisäisten prosessien sijaan mielenkiinnon kohteena ovat faktuaalisten, tosiasioihin perustuvien, merkitysten rakentuminen ja yksityiskohdista nouseva vuorovaikutus. Potterin mukaan analyysillä on lisäksi kaksi toisiinsa liittyvää ulottuvuutta: toisaalta konkretisoida mutta myös tuhota näitä tosiasioita (ironization). (Potter 1996, 108-110, 120-121)

Yksi tyypillinen keino vakuuttaa kuulija on oikeuttaminen (legimation). Esimerkiksi tekstin oikeuttamisessa voidaan ensin perusteluina kuvata ihmisten reaktioita, kuten oletettuja tai toivottuja tunteita. Toisaalta voidaan kuvailla tarkoituksia kuulijan teoille ja lopulta oikeuttaa ja perustella, miksi asia on oleellinen, miksi näin pitäisi tehdä. (Van Leeuwen 2007, 91-93). Oikeuttamista selvittäessä voidaan kiinnittää huomiota tekijään, kuvattuihin tekoihin, reaktioihin, tarkoituksiin ja niiden kautta lopulta oikeuttamiseen (Van Leeuwen 2007, 109). Yksi tyypillinen tapa on vedota institutionaalisiin auktoriteetteihin tai kansan ääneen. Toinen keino on oikeuttaa kerrontaa tietoon ja asiantuntemukseen viitaten tai rationalisoida kerrottua. Lisäksi käytetään esimerkiksi moraaliin tai väistämättömyyteen vetoamista (Vaara 2014, 506-514). Oikeuttamisen yleisin tapa on tekstuaalinen, mutta siinä voidaan käyttää myös muita keinoja, kuten visuaalisuutta tai jopa musiikkia (Van Leeuwen 2007, 107). Oikeuttamisen käsitteellä on vahva rooli sosiologisessa, erityisesti institutionaalisten teorioiden, tutkimuksessa (Vaara 2014, 501).

Lähdeaineistojen kohdalla konteksti on tärkeä, sillä sisältö voi eri yhteyksissä tai asiayhteydestä erotettuna saada erilaisia merkityksiä. (Van Leeuwen 2007, 107-108). Diskurssianalyysissä myös muut elementit ovat tekstin lisäksi merkityksellisiä (Laaksonen ja Matikainen 2013, 207). Internetsivut muodostavat tekstin lisäksi laajemman visuaalisen kokonaisuuden kuvineen ja muotoiluineen. Kuvatyyppejä on useita. Kuvat voivat olla valokuvia, maalauksia / sekatekniikkaa, piirustuksia, karttoja / kaavioita ja abstrakteja kuvia (Hatva 2009, 70-78). Janne Seppäsen (2001, 14-25) mukaan myös kuvia on mahdollista lukea tekstin tavoin, ja kielellinen ja visuaalinen viestintä myös linkittyvät toisiinsa. Teksti ja kuvat esitetään usein myös yhdessä, jolloin kuvaa selvennetään esimerkiksi kuvatekstillä (Seppänen 2001, 39). Kuvat itsessään ovat osa vielä laajempaa visuaalista lukutaitoa, joka kattaa kaiken näkemämme

(Seppänen 2001, 36). Myös visuaalinen lukutaito tuottaa muiden lukutaitojen tavoin merkityksiä (Seppänen 2001, 142). Kuvia tulkitessa tulee muistaa, että nekään eivät edusta absoluuttista totuutta. Kuvissa värit ja valot eivät toistu täydellisinä, kolmiulotteisuus häviää ja kuvan tekemisen tyylit voivat hävittää kohteista yksityiskohtia (Seppänen 2001, 171).

Seppäsen mukaan visuaalista representaatiota on mahdollista tutkia samalla ”metodisella arsenaalilla”, kuin muitakin yhteiskunnallista ilmiöitä (Seppänen 2005, 27). Representaatiolla tarkoitetaan kuvaa esityksenä, ja sen avulla on mahdollista pohtia esimerkiksi eri medioiden, myös internetsivujen, tuottamaa todellisuutta (Seppänen 2005 25 ja 77). Representaation kannalta oleellista on se, ymmärrämmekö sen heijastavan todellisuutta vai tuottavan sitä (Seppänen 2005, 78). Viestinnässä on tällöin kysymys myös representaation vallasta, ja Seppäsen mukaan voidaankin seuraavan lainauksen mukaisesti kysyä, ”Kenen lähtökohdista representaatiota rankennetaan? Kenen hallussa on esittämisen välineet? Millaiset seikat määrittelevät, mitä ylipäättään esitetään? Miten kuvauksen kohteet voivat vaikuttaa omaan näkyvyyteensä (Seppänen 2005, 83)” Representaatioiden merkitykset ovat sidoksissa kulttuuriin ja voivat siksi muuttua eri aikakausina (Seppänen 2005, 88).

Anja Hatva jakaa kuvan funktiot viiteen eri kategoriaan. Hänen mukaansa kuvan funktio voi olla painotus, esteettisyys, dokumentoituus, orientoivuus tai symbolisuus. Hatvan mukaan kaikki nämä funktiot esiintyvät lähes kaikissa kuvissa, mutta eri tavoin painotettuina. (Hatva 2009, 54-55) Katsojalle kuvat välittyvät osana kokonaisuutta, johon vaikuttaa niiden rooli tekstin osana sekä kokonaisuuden lajityyppi. Kuvat herättävät katsojassa assosiaatioita ja laittavat etsimään merkityksiä. Lukija pyrkii luomaan ymmärrettävää kokonaisuutta. Tällöin lukija värittää kuvaa omien tulkintojensa kautta lisäten siihen myös sellaista, jota kuvassa ei todellisuudessa ole näkyvissä (Havia 2009, 65-66).

Tässä tutkielmassa kuvat ja visuaalisuus eivät ole pääroolissa, mutta analysoin niitä yhtenä aineiston osana. Eri aineistolajeja ei ole analyysissa eritelty omiksi luvuikseen, vaan kirjallinen, visuaalinen sekä kuvallinen analyysi kulkevat aineistolähtöisesti rinnakkain esille nousseiden aiheiden mukaisesti. Pääpaino tutkielmassa on tekstin

analyysillä mutta kuvat ja visuaalisuus nousevat esille niissä yhteyksissä, joissa niiden avulla on mahdollista perehtyä aiheeseen entistä syvällisemmin ja esittää tätä kautta vastauksia tutkimuskysymykseen.

Tutkimuksen kohteena ovat erityisesti ne merkitykset, joita yritysten kotisivuilla tuotetaan lastensuojelusta, sen tarpeista ja yritysten omasta toimijuudesta lastensuojeluun liittyvien palveluiden tuottajina. Tarkastelen myös kotisivujen kommunikatiivisuutta esimerkiksi siitä näkökulmasta, kenelle teksti näyttää olevan suunnattu ja kuinka lukijaa puhutellaan. Aiheeseen liittyvä kulttuurisuus puolestaan pohjaa lastensuojeluun, yrittäjyyteen ja yhteiskunnan muutokseen liittyvistä keskusteluista.

Aloitin aineiston käsittelyn kuvaamalla sitä aineistolähtöisesti ja kirjoittamalla ylös näin löytämiäni seikkoja. Kartoitin ja kategorisoin yritysten tuottamia palveluita ja muita yritysten internetsivuillaan esille tuomia seikkoja sekä internetsivujen visuaalista ilmettä. Tämän jälkeen siirryin aineiston tarkempaan analysointiin, jonka aloitin etsimällä ja nimeämällä tekstistä erilaisia merkityksiä ja yhteyksiä niiden välillä. Kävin aineistoa läpi lukuisia kertoja ja perehdyn teksteihin diskurssianalyttista lukutapaa soveltaen, lukien sitä useista edellä kuvattujen lastensuojelun, yrittäjyyden ja palveluiden järjestämisvastuun kontekstien näkökulmista ja pyrkien nimeämään tekstistä sen kulttuurisia merkityksiä. Löydettyäni selviä kulttuurisia merkityksiä, luin tekstejä vielä tarkkaillen mahdollisia näihin liittyviä yhteneväisyyksiä tai kyseisten merkitysten toistuvuutta. Samalla kiinnitin huomiota myös siihen, puuttuuko aineistosta jotain näihin konteksteihin usein liitettyä (ks. Pietikäinen ja Mäntynen 2009, 167). Tämän jälkeen jatkoin luokittelemalla ja kategorisoimalla löytämiäni merkityksiä (vrt. Pietikäinen ja Mäntynen 2009, 71). Jaottelin ja käsitteellistin aineistosta nousseita merkityksiä. Yhtenä työtapana toteutan Van Leeuwen (2007, 109) tekstistä poimittua ideaa taulukoida tekstiä eri kysymyksiä esittämällä. Taulukoin tekstiä kysymällä taulukoiden muodossa aineistolta useita erilaisia kysymyksiä ja dokumentoimalla näin vastauksia, pyrkien löytämään oleellisia piirteitä. Lopulliseen raporttiin jäävät näistä taulukoista luonnollisesti vain ne, jotka olivat tutkielman kannalta oleellisia.

Lopulta tulkitsin esille nousseita merkityksiä, tehden niistä päätelmiä ja kirjoittamalla nämä analyysiksi (vrt. Pietikäinen ja Mäntynen 2009, 155 ja 165). Tämä analyysi kulkee

tutkielman osana tekstin läpi ja jatkuu johtopäätösosiossa tutkielman lopussa. Tutkimuskysymyksen kannalta on keskeistä liittää analyysi lastensuojeluun, yrittäjyyteen ja palveluiden järjestämisvastuuseen liittyvään kontekstiin. Taustatietona on käytetty aineistona olevan rekisterin kautta saatuja perustietoja yrityksistä. Esittelen näitä tietoja tulevilla luvuilla. Lähtökohtana oli koko ajan käsitellä aineistoa niin, että sekä aineistosta poimitut lainaukset että niiden analyysi tekevät aineistolle oikeutta.

Seuraavissa luvuissa käsittelen ensin yritysten itseään koskevan kuvailun kautta sitä, millaista todellisuutta yritykset itse tuottavat itsestään yrityksinä ja henkilöstöstään sekä mitä palveluita yritykset tarjoavat. Tämän jälkeen syvennytään yritysten ympäristöstään luomiin mielikuviin ja siihen, millaista todellisuutta yritykset tätä kautta tuottavat lapsesta, nuoresta ja perheestä asiakkaana, kuntien resursseista sekä asiakkaina olevien ammattilaisten tarpeista. Tämä esitystapa perustuu aineiston analyysiin pohjautuvalle kategorisoinnille, jonka avulla esitän aineistosta nousseita keskusteluita (vrt Jokinen 2008, 137-139). Tätä ennen käsittelen kuitenkin vielä tutkimukseen liittyvät eettiset kysymykset.

4.4 Eettiset kysymykset

Tutkimukseen liittyvien eettisten kysymysten tarkastelu on tärkeää monesta eri näkökulmasta. Eettiset valinnat ovat olennainen osa tutkimuksen tekoa, ja myös tutkimusaineiston keräämiseen ja käsittelyyn liittyvät asiat vaikuttavat tutkimustulosten luotettavuuteen (Kuula 2011, 21, 24). Tavoitteena on luonnollisesti tehdä tutkimus sekä laadullisesti että eettisesti mahdollisimman hyvin ja aiheeseen liittyvien normistojen sekä suositusten mukaisesti. Tässä kappaleessa käyn läpi tämän tutkimuksen kannalta oleellisia eettisiä kysymyksiä. Tärkeimpinä nostan esille aineiston keruun internetistä sekä aineiston esille tuomisen ja lainaamisen tutkielmassa

Internet on yksi julkisuuden muoto. Internetin käytön lisääntyttyä ovat internetistä otetut tutkimusaineistot lisääntyneet. Ilmiö on herättänyt myös kysymyksiä näiden aineistojen eettisyydestä ja laillisuudesta. Lähtökohtana on käsitellä myös internetaineistoa ja siitä saatavia tietoja samojen eettisten periaatteiden mukaisesti kuin muitakin aineistoja. (Kuula 2011, 14 ja 192). Aineistoja kerätessä peruseriaatteena on pidetty perustuslaista nousevaa periaatetta, jonka mukaan ”jokaisen yksityiselämä, kunnia ja

kotirauha on turvattu”. (Kuula 2011, 15). Ihmisiä tutkittaessa peruseriaatteena on kunnioittaa heidän itsemääräämisoikeuttaan ja antaa mahdollisuus päättää, haluaako ihminen osallistua tutkimukseen. Samoin heidän tulee voida päättää, mitä tietoja antavat tutkimukseen. Luottamuksellisuus liitetään tutkimuksissa nimenomaan ihmisiä koskeviin tietoihin. (Kuula 2011, 61-64). Yleisten periaatteiden mukaan tutkittavia on aina informoitava heidän osallistumisestaan tutkimukseen. Poikkeuksena tähän informointivelvollisuuteen ovat valmiiksi julkaistut aineistot, kuten internetsivustot. (Kuula 2011, 99, 117 ja 188)

Internetistä hankittuun aineistoon liittyy sen internetin sisällön vapaan muokattavuuden vuoksi eettinen haaste koskien sitä, vaikuttaako tutkija aineiston syntymiseen (Turtiainen ja Östman 2013, 60-62). Tutkielmani aineistona olevat internetsivut on julkaistu ennen tutkielman aloittamista ja siitä riippumatta. Kyseiset internetsivut ovat kenen tahansa luettavissa. Ne eivät sisällä salassa pidettävää tietoa, vaan ovat ennemminkin osa yritysten markkinointia - keino välittää tietoa ihmisille. Aineistoon valikoituneet yritykset ovat vielä korostaneet tätä tuoden itse omat internet-osoitteensa esille myös Yritys- ja yhteisötietojärjestelmä YTJ.fi:ssä, jonka perusteella aineistoni valikoitui. Näin ollen tutkimusaineiston säilyttämiseen tai tuhoamiseenkaan ei liity yhtä paljoa eettisiä kysymyksiä kuin salassa pidettäviä aineistoja tutkittaessa. Kyse on enemmänkin analysoinnin eettisyydestä, lähteen lainauksista ja muutoinkin siitä, kuinka aineistoa tutkielmassa käytetään. Diskurssianalyysissahan tutkija itse tuo omilla teksteillään esiin tulkintojaan (vrt. Juhila ja Suoninen 1999, 251).

Koska tämän tutkimuksen tutkimusaineisto ei käsittele yksittäisiä ihmisiä koskevia tietoja vaan yritysten internetsivuja, on tutkimuseettisesti tarpeen perehtyä erityisesti tekijänoikeuteen liittyviin kysymyksiin. Tekijänoikeuden isyysoikeuden perusteella tutkijan on tehtävä oikeutta aineistolle ja viitattava asianmukaisesti alkuperäiseen lähteeseen (ks. esim. Kuula 2011, 69 ja Tekijänoikeuslaki 1961/404 3§). Olen pyrkinyt tutkielmassani tekemään oikeutta aineistona oleville internetsivuille. Olen lainannut tutkielmaan lyhyitä pätkiä aineiston tekstistä sekä joitakin kuvia sen perusteella, että ne ovat oleellisia tutkielman analyysin kannalta. Tekijänoikeuslain (1961/404) 22 §:n perusteella ”julkistetusta teoksesta on lupa hyvän tavan mukaisesti ottaa lainauksia tarkoituksen edellyttämässä laajuudessa”. Lain kohtaa on tarkennettu hallituksen

esityksessä (287/1994), jossa mainitaan, että ”kuvien käytön tulee perustua niiden havainnollistavaan ja selventävään merkitykseen”. Tässä tutkielmassa kuvataan eivät siis ole kuvituksena, vaan niitä on siteerattu hyvän tavan mukaisesti vain siltä osin, kun ne havainnollistavat niitä koskevaa analyysia. Sama koskee luonnollisesti myös aineistosta poimittuja kirjallisia lainauksia. Aineiston internetsivut ovat julkisia, eivätkä sisällä yksittäisiä ihmisiä koskevaa informaatiota. Ainoat yksittäisiin ihmisiin liittyvät tiedot olivat yritysten vastuuhenkilöiden nimiä, joita en luonnollisesti tuo tutkielmassa esille. Poikkeuksen tähän muodostavat internetsivuille johtohenkilöiden omalla nimellä kirjoitetut tekstit, joihin viitataan tekijänoikeuskäytäntöjen mukaisesti mainitsemalla tekstin kirjoittajan.

Internet-aineisto lähteenä muodostaa haasteen internetistä löytyvän tiedon suuren määrän rajaamisen suhteen (Kuula 2011, 172). Tätä aineiston rajaamista ja siihen liittyviä yksityiskohtia esittelin laajasti jo aiemmin aineistoa koskevassa luvussa. Tutkimusta aloittaessani lähtökohtana oli tutkimuskysymys. Halusin yritysten valintaprosessin olevan mahdollisimman objektiivinen ja tieteellisesti pätevä. Kokeiltuani useita erilaisia rajauksia totesin, että rajaaminen yritysten itse julkiseen rekisteriin antamien tietojen perusteella on paitsi objektiivinen myös eettisesti paras tapa rajata aineistoa. Perehtyessäni valikoituneeseen aineistoon pidin vielä avoimena kysymyksen siitä, tuonko tutkielmassani esille yritysten nimiä. Erityisesti pohdin kysymystä siitä, liitänkö tutkielmassa tarvittaviin lainauksiin yrityksen nimen vai en. Tämä herätti pohdintaa, sillä esimerkiksi yksittäisiä ihmisiä koskevista salassa pidettävistä aineistoista nousevat lainaukset kirjoitetaan tunnistamattomuusperiaatteen mukaisesti siten, että tutkittavat eivät ole tunnistettavissa tai vaihtoehtoisesti tunnistettavuudesta sovitaan erikseen tutkittavien kanssa (Kuula 2011, 64-65, 202-203).

Tässä tutkielmassa päädyin siihen, että yritysten nimet on mainittu sekä lainausten yhteyksissä että lopussa omana liitteenään (Liite 2). Tutkielmassa yritysten nimet tuodaan esille siten, kun tekijänoikeuslaissa (1961/404) 3 § ja 22 § säädetään. Lähtökohtana on ajatus internetin kotisivuista tekijänoikeuden muodostamana teoksena (ks. esim. Kuula 172, 172 ja 188). Tällöin teoksen lainaaminen on mahdollista, mutta edellyttää tekijän mainitsemista. Tässä yhteydessä on internetlähteen yhteydessä mainittava myös täydellinen verkko-osoite sekä päiväys (Kuula 2011, 172).

Tutkielmassa yritysten nimet löytyvät jokaisen sitaatin yhteydestä ja tarkemmat internet-osoitteet tutkielman lopussa olevasta liitteestä. Myös lainauksen päiväykset on tuotu tutkielmassa esille aineiston kuvailun yhteydessä. Tekijänoikeudellisten perusteluiden lisäksi yritysten nimien mainitseminen sitaattien yhteydessä helpottaa muodostamaan kokonaiskuvan aineistosta ja yhdistämään sitaatteja toisiinsa. Tämä mahdollistuu tutkielman aineiston ollessa julkista eikä salassa pidettävä. Mikäli internetsivuilla on mainittu yrityksen nimen lisäksi tekstin kirjoittaneen henkilön nimi, on myös tämä tieto tuotu tutkielmassa esille.

Aineiston kiinnostavuutta lisää se, ettei aineistoa ole luotu tutkielmaa varten vaan muita intressejä silmällä pitäen. Tämä tarjoaa hedelmällisen pohjan tutkielman menetelmänä käytetylle diskurssianalyysille. Näin ollen aineistoa on mahdollista tarkastella sellaisena, kuin yrityksen edustajat ovat halunneet sen esittää, eikä tutkielman tekeminen itsessään ole vaikuttanut millään lailla aineistoon. Lähtökohtana tutkielman tekemisessä on Juhani Pietarisen (2002, 59) ajatus siitä, että eettisesti tutkimuksen perustehtävä on luotettavan ja kriittisesti perustellun informaation tuottaminen sekä tätä kautta saadun tiedon välittäminen. Diskurssianalyysin metodeiden mukaisesti tämä tieto ei kuitenkaan tavoittele niinkään todellisia faktoja ja teorioita vaan huolellisesti argumentoituja tulkintoja (vrt. Juhila ja Suoninen 1999, 234, 248 ja 251).

5 YRITYSTEN ITSEÄN KOSKEVA KUVAILU

Tässä luvussa käsittelen sitä, miten yritykset esittelevät itseään ja omaa toimintaansa omilla internetsivuillaan olevissa palveluesitteissä. Yritykset ovat itse valikoineet ja julkaisseet juuri nämä asiat internetsivuillaan, enkä ota tutkielmassa kantaa niiden paikkansapitävyyteen. Asia ei ole tutkielman kannalta myöskään oleellinen, sillä mielenkiinnon kohteena tässä luvussa on tutkimuskysymyksen mukaisesti tutkia sitä, miten yritykset itse kuvaavat palvelutarjontansa. Käsittelen seuraavaksi yritysten esille tuomia seikkoja yrityksestä itsestään, henkilöstöstään, asiakkaistaan sekä palveluistaan. Samalla tuon esille niitä retorisia diskursseja, joiden avulla yritykset perustelevat omaa toimijuuttaan ja olemassa oloaan. Lopuksi kirjoitan vielä tarkemmin yritysten tuottamasta palveluntarjonnasta.

5.1 Yritykset pyyteettöminä laadun tarjoajina

Aineistoni lähteenä oleva Yritys- ja yhteisötietojärjestelmä YTJ.Fi tarjosi yrityksistä joitakin taustatietoja. Käyn ensin lyhyesti läpi näitä tietoja, sillä ne toimivat taustatietona sille, miten yritykset itse esittävät itsensä internetsivuillaan. Tämän jälkeen siirryn käsittelemään sitä, miten yritykset itse kuvailivat itseään ja toimintaansa.

Aineistona olevista yhdeksästä yrityksestä yhtiömuodoltaan yksi on kommandiittiyhtiö, yksi yksityinen elinkeinonharjoittaja ja loput seitsemän osakeyhtiöitä. Yrityksille on myönnetty yritystoiminnan mahdollistavat Y-tunnukset vuosina 2001-2013, ja kaikki yrityksistä ovat myös työnantajarekisterissä. Verohallintoon ilmoitettuina pääaloina yrityksistä kuudella on ”Muut muualla luokittelemattomat sosiaalialan palvelut” ja kolmella ”Lasten ja nuorten laitokset ja ammatillinen perhehoito”. Kuudella yrityksellä on yrityksen nimen lisäksi yksi tai useampi aputoiminimi. Yritysten rekisterissä mainitut kotipaikat sijaitsevat laajasti ympäri Suomea, kaikki eri kunnissa ja vain yksi pääkaupunkiseudulla.

Genreltään, eli lajityypiltään (ks. Pietikäinen ja Mäntynen 2009, 79-104), yritysten internetsivut olivat suurelta osin kuvailevia. Kuvailevassa tekstissä ei yleensä ole aktiivista toimijaa, ja se sisältää esimerkiksi adjektiiveja ja havaitsemista esittäviä verbejä (Pietikäinen ja Mäntynen 2009, 101). Yritysten internetsivuilla kerrottiin hyvin vähän suoraan itse yrityksistä. Sen sijaan ne keskittyivät yritystä esitellessään

kertomaan, mitä palveluita yritys tarjoaa ja miten. Lisäksi yritykset pyrkivät kuvaamaan arvoaan ja laatuaan. Lukija näkee internetsivuilla tullessaan ensimmäiseksi internet-osoitteen aloitussivun. Näiden ensimmäisten sivujen ensimmäiset lauseet kuvaavat hyvin sitä, miten yritykset toimintansa ja itseään esittävät. Yhtä yritystä lukuun ottamatta yritykset aloittavat kaikki esittelynsä lauseilla, jotka todellisuudessa keskittyvät yrityksen esittelyn sijaan yritysten toimijuuden esittelyyn. Internetsivujen ensimmäisissä lauseissa näillä yrityksillä on joko verbi ”tuottaa” (neljä yritystä), ”tarjoaa” (kolme yritystä) tai ”auttaa” (yksi yritys). Yritykset häivyttävät näin itsensä toimijoina taustalle ja keskittyvät kertomaan, mitä he tekevät. Näissä ensimmäisissä lauseissa oli toimijuuden lisäksi ilmaistu esimerkiksi palveluiden laatua kuvaavia sanoja tai kuvailtu yrityksen kohderyhmää ja sijaintia. Esimerkiksi:

TUIKKULA OY tuottaa laadukkaita lastensuojelupalveluita Keski-Pohjanmaalla. (Tuikkula Oy)

Lastensuojelun tukipalvelut Pultti tuottaa laadukkaita lastensuojelun palveluita laitoshuollon ulkopuolelle. (Lastensuojelun tukipalvelut Pultti Oy)

Tarjoaa-verbi ilmaisee tuottamista enemmän sitä, että palvelu tarjotaan jollekin:

Lastensuojelun tukipalvelut Justus tarjoaa ammattitaitonsa tukea tarvitseville perheille ja lapsille/nuorille (Lastensuojelun tukipalvelut Justus)

Riihimäen ryhmäkoti tarjoaa sijaishuoltoa kiintymyssuhteissa traumatisoituneille lapsille (Lastensuojelupalvelut Laaban Oy)

Siinä missä palveluita tarjoavat ja tuottavat lähtevät esittelemään yritystään toimijuudestaan käsin, kohdentuu verbi ”auttaa” kuvailemaan palveluiden tuottajaa enemmän palveluiden tarvitsijaa:

Me Merikratoksella autamme lapsia, nuoria ja perheitä, joiden elämänhaasteet ovat suurimpia kuviteltavissa olevia. (Merikratos lastensuojelu Oy).

Yritykset jatkavat vastaavaa kuvailua myös muualla internetsivuillaan. Vain yksi yritys aloittaa esittelynsä kuvaamalla itseään toimijana tarkemmin:

Lastensuojeluyksikkö Pihakoivu on yksityinen ja itsenäinen lastensuojelupalvelujen tuottaja Seinäjoen Ylistarossa. (Lastensuojeluyksikkö Pihakoivu Ky)

Retorisena keinona yritykset siis käyttivät omaa toimintaa kuvatessaan omista intresseistään etäännyttämistä. Kertominen tapahtui vahvasti tekemisen, ei olemisen kautta. Tällöin omien intressien lisäksi koko yritystoiminta ikään kuin häivytettiin taustalle. Omista intresseistä etäännyttäminen on suostuttelevan retoriikan keino, joka perustuu siihen, että omien intressien uskotaan heikentävän kuulijoiden luottamusta saamaansa informaatioon (Jokinen 1999, 133-135).

Olin kiinnostunut selvittämään internetsivuilta sitä, miten yritykset kertoivat yritystoiminnastaan, omistajuudestaan ja esimerkiksi liikevaihdostaan. Yrityksistä ei kuitenkaan internetsivuilla löytynyt lainkaan konkreettista tietoa esimerkiksi omistajuudesta tai liikevaihdosta. Hinnat on merkitty tai otettu puheeksi ainoastaan yhden yrityksen yhdessä palvelussa (Merikratos Lastensuojelu Oy:n lakimiespalvelu). Yksikään yrityksistä ei missään vaiheessa mainitse tavoitteeksi taloudellisen tuloksen tekemistä itselleen tai omistajilleen, vaikka taloudellisen voiton tavoittelua on perinteisesti pidetty yrittäjyyden perusajatuksena (ks. esim. Villa, Ossa ja Saarnilehto 2007, 13). Omien intressiensä lisäksi yritykset etäännyttävät internetsivuiltaan omistajuuteensa liittyvää informaatiota. Omistajuudet jäävät hyvin epäselviksi ja ovat parhaimmillaankin vaikeasti hahmotettavia.

Omistajuuden sijaan useampi yritys mainitsee internetsivuillaan muita yrityksiä käyttäen termiä ”yhteistyökumppani” tai ”yhteistyölaitos”, vaikka kyse olisi yritykseen taloudellisesti kytköksissä olevasta liiketoiminnasta. Esimerkiksi mainitaan yhteistyötahona toinen lastensuojelun avopalveluita tuottava yritys, jolla on erilliset internetsivut, mutta samat yhteystiedot (Lastensuojeluyksikkö Pihakoivu). Kyseessä onkin yritysrekisteri YTJ:n perusteella tällöin saman yrityksen oma aputoiminimi. Toinen yritys mainitsee yhteistyökumppaninaan osakeyhtiön, joka todellisuudessa omistaa sekä

yrittäjien että yhdeksän muuta yritystä (Lastensuojeluyksikkö Pihakoivu Ky ja Arjessä yhtiöt). Yrityksen samoilla yhteystiedoilla saattaa myös löytyä useita muita yrityksiä, joita ei mainita internetsivuilla (Merikratos lastensuojelu Oy:n internetsivut ja yhteystiedot ovat yhteiset myös yrityksille Merikratos Group Oy, Merikratos sosiaalipalvelut Oy ja Merikratos työvoimapalvelut Oy mutta näitä ei mainita yrityksen internetsivuilla). Omistukset saattavat olla selviä suuremman toimijan sivuilla, mutta häivytettynä sellaisen pienen toimijan sivuilta, joka tuottaa kodinomaisia palveluita. Esimerkiksi yritys, Merikratos lastensuojelu Oy, mainitsee omilla internetsivuillaan järjestävänsä sijaishuoltopalveluita ”Merikratoksen Aapeluskodeissa”. Aapeluskotien omilla internetsivuilla ei kuitenkaan ole kuin hyvin pieni viittaus Merikratoksesta yhtenä yhteistyötahona, eikä sen perusteella voisi kuvitella Aapeluskotien olevan Merikratoksen omistuksessa:

Muita tärkeitä yhteistyötahoja lasten koulujen lisäksi ovat esim. Lasten ja nuorten psykiatrian klinikat Kaarinassa ja Turussa, valtakunnallinen lastensuojelun avohuollon palveluihin erikoistunut *Merikratos* sekä musiikki- ja ratsastusterapiatahot. (Aapeluskodit, linkki Merikratos lastensuojelu Oy:n internetsivuilta)

SK Lastensuojelu ja Kuntoutus Oy mainitsee, että ”Tuotamme valtakunnallisesti sosiaali- ja terveysalan erityispalveluita, erityisesti lastensuojelun avo-, sijais- sekä jälkihuollon palveluita”. Toisaalta yritys painottaa miltei heti perään, että ”Organisaatiollamme on vahva yhteistyöverkosto ympäri Suomen”. Sivulla mainitaan yritysten yksiköiden sijaitsevan Etelä-Pohjanmaalla, eikä mistään selviä, toteutuvatko valtakunnallisesti tarjottavat palvelut laajemman konsernin kautta vai ostetaanko palveluita yhteistyöverkostolta. Toisaalla sivuilla yhteistyöhenkilön sähköpostiosoite viittaa yritykseen Care Component, joka puolestaan on yksi vielä suuremman MilaPro Oy:n kuudesta aputoiminimestä.

Edellä kuvaillut yritykset eivät tuo oleellisiakaan omistajuuksia aktiivisesti tai selkeästi esille. Diskurssianalyysissä oleellista on myös se, mitä jätetään kertomatta (Pietikäinen ja Mäntynen 2009, 13). Tässä yhteydessä kertomatta jättäminen voi selittyä sosiaalialan luonteella. Sosiaalialan yrittäjyydelle ylipäättään on tyypillistä, ettei alalla ole kannustettu

laajentumiseen tai voittojen maksimoimiseen (ks. Österberg-Högstedt 2009, 24, 47 ja 54). Tämä ilmiö on havaittavissa myös aineiston palveluesityksistä. Internetsivuilla häivytetään taloudelliset yhteydet itseään suurempiin yrityksiin yhteistyö-termin kautta ja vältetään mainitsemasta liikevaihtoa tai kannattavuuttaan, joita yleensä pidetään menestyvän yrityksen merkkeinä. Näin myös suurempien kokonaisuuksien osana toimivien yritysten kotisivut antavat monissa tapauksissa ensisilmäyksellä mielikuvan pienestä ja itsenäisestä yksityisyrityksestä, jolle raha ei ole olennainen intressi.

Taloudellisen toiminnan sijaan kaikki yritykset keskittyvät kuvaamaan palveluitaan ja laitoshoidtoa tarjoavat yritykset myös toimitilojaan. Yritysten kuvatessa itse toimintaansa nousivat kuvailuissa esille esimerkiksi sanat asiantuntemus, laadukkuus, joustavuus, luotettavuus ja turvallisuus. Palveluiden yhteydessä kirjoitetaan tiukasti niiden tuottamisesta ja tarjoamisesta. Palveluiden myymistä ei mainita yhdenkään yrityksen sivuilla missään vaiheessa. Muutamissa kohdin tosin mainitaan, että palveluita tuotetaan esimerkiksi kunnille, kuntayhtymille, yhteisöille tai toisille yrityksille. Internetsivuilla oli myös mainintoja siitä, että jokin palvelu vaatii sosiaalityöntekijän lähetettä tai että palvelut suunnitellaan yhdessä sosiaalitoimen kanssa. Joidenkin palveluiden kohdalla sanamuodoista ei voinut päätellä, olisiko palvelua mahdollista ostaa myös yksityishenkilönä. Lisäksi yksi yritys mainitsi itse ostavansa psykologin ja psykiatrian palvelut yksityisiltä palveluntuottajilta.

Kaikki yritykset eivät käyttäneet sivuillaan lainkaan itseään koskevia adjektiiveja vaan keskittyivät melko puhtaasti palveluiden, tilojen ja henkilöstön esittelyyn. Osa taas käytti runsaasti itseään koskevia adjektiiveja ja muuta kuvailevaa kerrontaa:

Pultin työskentely perustuu hyväksyttyihin kasvatuksen ja kuntoutuksen teoreettisiin periaatteisiin, joita sovelletaan käytännön toiminnassa... ..Pultin laadukkaan työskentelyn takaa jatkuva itsestä lähtevä laaduntarkkailu yhdistettynä korkeaan ammatilliseen vastuuseen tehdä laadukasta lastensuojelutyötä. (Lastensuojelun tukipalvelut Pultti Oy)

Edellisessä lainauksessa kuvataan yrityksen laatua. Kuitenkin ilmaukset kuten ”hyväksytyt kasvatuksen ja kuntoutuksen teoreettiset periaatteet”, ”jatkuva itsestä

lähtevä laaduntarkkailu”, ”korkea ammatillinen vastuu” tai ”laadukas lastensuojelutyö” ovat kaikki ilmaisia, jotka saavat lopulliset merkityksensä vasta lukijan mielessä. Ne voivat luoda lukijan omista lähtökohdista riippuen hyvin erilaisia merkityksiä, eivätkä lopulta sinänsä sido yritystä mihinkään konkreettisiin toimintamalleihin.

Yksi yritys kuvasi itseään ja omaa toimintaansa myös sanamuodoilla, jotka kuvastava pyyteetöntä työpanosta avun tarpeessa olevia kohtaan:

Me Merikratoksella olemme niiden puolella, jotka eivät itse kykene pitämään puoliaan. Koska jokainen ihminen on arvokas, jokainen ihminen ansaitsee tulla kuulluksi ja oikeudenmukaisesti kohdelluksi. (Merikratos Lastensuojelu Oy)

Ihmisen arvokkuudella, oikeudella tulla kuulluksi ja oikeidenmukaisesti kohdelluksi vedotaan kuulijan moraalintajuun (mm. Vaara 2014, 506-514). Samalla tästä löytyy viitteitä Eero Vaaran (2014, 506-507) esille tuomasta retorisesta keinosta, jossa institutionaalinen auktoriteetti vetoaa toimivansa ”tavallisen miehen äänenä”.

Yritysten toiminnan tavoitteet liittyivät internetsivuilla esimerkiksi asiakkaan arjenhallinnan lisäämiseen:

Pyrkimyksenä on luoda suotuisat olosuhteet sille, että asiakkaamme oppii askel askeleelta hallitsemaan elämänsä. (SK Lastensuojelupalvelut Oy)

Laatu itsessään saattoi olla myös toiminnan tavoitteena:

Tuotamme aktiivisen ja tavoitteellisen toiminnan kautta laatua ja lapselle sekä perheelle parempaa elämää. (Suomen lastensuojelupalvelut Relativum Oy)

Retorisesti tärkeä keino on oikeuttaa ja nostaa omaa positiotaan (Jokinen 1999, 126-159). Yritykset loivat tarpeen tarjoamilleen palveluille kuvaamalla asiakkaan tarpeita. Yritykset oikeuttivat omaa toimintaansa palveluiden tarjoajina tuoden esiin omaa asiantuntemustaan, laatuaan ja mahdollisuutta järjestää tarvittavia palveluita.

Kuten teksti, myös kuva tuottaa esityksensä eli representaation kautta todellisuutta. Tämän representaation voi nähdä olevan joko todellisuuden heijastuma tai todellisuutta rakentava (Seppänen 2005, 30 ja 77-78). Yrityksillä oli internetsivuillaan runsaasti kuvitusta. Yhden yrityksen kuvitus rajoittui vain sivujen yläreunassa toistuvaan kuvaan punaisista marjoista (Lastensuojelut Tukipalvelut Pultti Oy), muilla yrityksillä kuvia oli runsaammin. Internetsivujen kuvat olivat pääosin valokuvia, vain muutamilla yrityksillä osa kuvista oli piirrettyjä. Yhden yrityksen kuvat noudattelivat yrityksen sivuilla myös yksiköiden nimissä esille nousevaa intiaaniaihetta (Tulilyhty oy). Muutoin kuvissa toistuvia aiheita olivat hymyilevien lasten tai perheiden kuvat, luontokuvat ilman ihmisiä ja erityisesti lastensuojelulaitoksilla kuvat toimitiloista ulkoa ja sisältä.

Viisi yritystä esitti internetsivuillaan kuvia toimitiloistaan, joko ulkoa tai sisältä, tai molemmista. Toimitilojen kuvien tavoitteena voi muita kuvia vahvemmin olla pyrkimys heijastaa todellisuutta ja tuomaan internetsivuille lisäinformaatiota. Kuitenkin myös nämä kuvat rakentavat mielikuvia.



Kuva: www.pihakoivu.fi (7.12.2014)

Yllä oleva Lastensuojeluyksikkö Pihakoivu Ky:n kuva on tyypillinen kuva laitospalveluita tarjoavan yrityksen internetsivuilla olevasta toimitilan kuvasta. Kuvassa ei näy ihmisiä, tilat ovat siistejä ja puhtaita. Kuva korostaa sohvaryhmän ja television kautta viihtyisyyttä

ja kodinomaisuutta, mutta jälkiä asumisesta tai erityisesti lasten asumisesta ei kuitenkaan ole nähtävillä. Kuvassa ei näy leluja tai muita lapsiin viittaavia elementtejä. Ulkokuvat puolestaan on kuvattu niin, että pihat näyttävät hoidetuilta ja esimerkiksi ruohikot tarkkaan leikatuilta. Voi olettaa, etteivät tilat ole jatkuvasti näin klinisen ja lähes asumattoman näköisiä. Tällöin puhtaudella ja siisteydellä halutaan luoda haluttua mielikuvaa. Koska siisteys on myös kulttuurisidonnaista, voidaan sen avulla kuvastaa normien ja vallitsevan järjestyksen noudattamista (ks. Bauman 2000, 72, 178-179 ja 182). Teksteissään yritykset toivat esille tavoitetta asiakkaiden arjenhallinnan lisäämisestä. Kulttuurisesti siisteys ja puhtaus on nähty osana tällaista arjenhallintaa, ja voi olla, että yritykset pyrkivät näin toimitilojensa kuvien kautta tuottamaan näkemystä omasta arjenhallinnastaan ja kyvystään siihen.

Toimitilojen kuvien lisäksi yritykset rakensivat internetsivuillaan mielikuvia kuvilla luonnosta tai lapsista luonnossa. Luonto esiintyi jollain tavoin kaikkien yritysten internetsivujen kuvituksissa. Osassa kuvat kuvasivat yrityksen toimintaympäristöä, osalla luontokuvista ei ollut ainakaan mainittua konkreettista yhteyttä yritykseen. Kuvatyypin yleisyys yritysten internetsivuilla ei ole yllättävää, sillä luontokuvia käytetään yleisesti myös muissa mainoskuviissa, sillä kuvat luonnosta voivat herättää ihmisissä paljon tuntemuksia (Seppänen 2001, 204). Sosiologiassa luonto on perinteisesti nähty eräänlaisena kaaosta edustavana vastakohtana kulttuurille (Sulkunen 1999, 310 ja Bauman 2000, 177-199). Yritysten internetsivujen luontokuvat herättävät kuitenkin kaaoksen sijaan enemmänkin rauhoittavia mielikuvia ollen kauniita, hallittuja ja rauhallisia. Seuraavista kuvista ensimmäiset ovat sivuilta, joilla yritys kertoo yrityksensä ympäristöstä ja lähellä olevista palveluista:



Kuvat: www.tulilyhty.fi (7.12.2014)

Toisen yrityksen kuvassa sivuilla kuvataan lasten varpaita ikään kuin lapset makaisivat kukkakedolla tai ruohikossa:



Kuva: www.merikratos.fi (7.12.2014)

Edellä olevat kuvat ovat keskenään hyvin erilaisia, mutta kummastakaan ei välity kaaoksen kokemuksesta, vaan ne ovat rauhallisia ja seesteisiä. Kuvavalintojen perusteella luonto tuodaan esille enemmän siitä näkökulmasta, missä luonto nähdään esimerkiksi luontoterapiassa. Tällöin luontoa lähestytään tunteita vapauttavana ja harmonisoivana

asiana, jonka voidaan nähdä auttavan esimerkiksi masennuksen ja ADHD:n hoidossa tai nopeuttavan leikkauspotilaan toipumista (Vänskä 2011).

Taulukoin edellä esitellyistä lainauksista nousseita seikkoja kysymällä sivujen funktiota koskevia kysymyksiä. Näillä mikä, mitä, millainen, miten, kenelle ja miksi kysymyksillä pyrin tuomaan esille erityisesti sivujen tarkoitusta ja kohderyhmää:

SIVUJEN TARKOITUS JA KOHDERYHMÄ KYSYMYSTEN KAUTTA ESITETTYNÄ					
Mikä	Mitä	Millainen	Miten	Kenelle	Miksi
- on yksityinen ja itsenäinen lastensuojelupalvelujen tuottaja	- tuottaa laadukkaita lastensuojelupalveluita - tarjoaa ammattitaitonsa - tarjoaa sijaishuoltoa - auttaa lapsia nuoria ja perheitä, joiden elämänhaasteet ovat suurimpia kuviteltavissa olevia. - tuottaa - tarjoaa - tuottaa kunnille / kuntayhtymille	- asiantunteva - laadukas - joustava - luotettava - turvallinen	- hyväksytyin kasvatuksellisen ja kuntoutuksen teoreettisiin periaattein - jatkuvan itsenäisen laaduntarkkailun ja korkean ammatillisen vastuun avulla - olemme niiden puolella, jotka eivät itse kykene pitämään puoliaan	- tukea tarvitseville - kiintymyssuhteissa - traumatisoituneille lapsille - lapsia, nuoria ja perheitä - vaatii sosiaalityöntekijän lähetettävien palvelut suunnitellaan yhdessä sosiaalitoimen kanssa. - tarjoaa kunnille - tarjoaa kuntayhtymille	- Parempi elämä lapselle tai perheelle - Asiakas oppii askel askeleelta hallitsemaan elämäänsä - ihminen ansaitsee tulla kuulluksi ja oikeudenmukaisesti kohdelluksi

KUVIO 3 Sivujen tarkoitus ja kohderyhmä kysymysten kautta esitettynä

Retorisesti tekstin yleisösuhte on tärkeä, sillä tekstit on aina julkaistu jollekin yleisölle (Jokinen 1999, 46-47 ja 77; Kirsi Juhila 1999, 174). Tämän vuoksi oleellista on se, ketä puhutellaan ja miten. Kuten edellisessä kuviossa tuon ilmi, internetin palveluesitysten kohderyhmänä nousivat aineistosta esille sosiaalihuollon asiakkaat (tukea tarvitsevat, kiintymyssuhteissaan traumatisoituneet, lapset, nuoret, perheet) mutta esille tuotiin

myös palveluiden suunnittelu sosiaalihuollon kanssa tai lähete sosiaalihuollolta. Joillain sivuilla yrityksen kerrottiin tarjoavan palveluita kunnalle tai kuntayhtymälle. Yhdenkään yrityksen sivujen teksti ei puhutellut suoraan joko sosiaalityöntekijää tai sosiaalihuollon asiakasta vaan informaatio on rakennettu niin, että lukija voi olla joko sosiaalipalveluiden tilaaja (käytännössä kunnan sosiaalityöntekijä) tai sosiaalihuollon asiakas. Myöskään erikoissanastoa ei juurikaan käytetty, vaan sivujen teksti oli helppolukuista, eikä vaatinut erityistä asiantuntemusta.

Internetsivujen kautta välittyvä, useammasta eri lähtökohdasta lukevien ihmisten, kohderyhmä vastaa myös omia kokemuksiani. Koska kohderyhmä on retorisessa diskurssianalyysissä tärkeä, haluan tuoda oman kokemukseni esille yhtenä esimerkkinä siitä, kuinka eri kohderyhmien on mahdollista käyttää lastensuojeluyritysten internetsivuja. Kokemukseni on henkilökohtainen ja perustuu omaan työhistoriaani. Haluan tästä huolimatta tuoda sen esille, sillä se tukee ja havainnollistaa aineistolähtöistä analyysiani. Olen työskennellyt kunnallisessa lastensuojelussa sosiaalityöntekijän viransijaisena. Mikäli esimerkiksi sijaishuoltopaikkaa tarvitsevalle asiakkaalleni ei löytynyt sopivaa palvelua jo aiemmin käytettyjen palveluiden joukosta, jatkoimme lastensuojelussa palvelun etsimistä internetistä, käyden läpi yritysten internetsivuja. Mikäli sopiva palvelu löytyi, otettiin sen tarjoajaan suoraan yhteyttä. Kun esimerkiksi sijoitettavalle lapselle oli varmistettu olevan tilaa sijaishuoltoon tarjoavassa yrityksessä, kerroin tästä lapselle ja lapsen vanhemmille. Yrityksen esitteitä oli harvoin tarjolla, joten näytin usein yrityksen internetsivuja ja erityisesti niillä olevia kuvia lapsille ja vanhemmille tai pyysin heitä tutustumaan yrityksen internetsivuihin ja katsomaan kuvia paikasta. Itse koin tämän osana prosessia, jossa perhettä autettiin orientoitumaan tulevaan siirtymään ja helpottamaan siirtymistä uuteen ja tuntemattomaan. Toisaalta tämä oli myös yksi väline lapselle ja perheelle muodostaa jo kotoaan käsin käsitystä siitä, vastustivatko he mahdollista sijoituspaikkaa. Edellä kuvaamani on epäilemättä vain yksi mahdollinen tapa käyttää yritysten internetsivuja, ja tämän lisäksi muita tapoja voi olla lukuisia.

Tämän tutkielman aineistona olevilla internetsivuilla ei puhuteltu suoraan sosiaalityöntekijää tai sosiaalihuollon asiakasta, ei käytetty erikoissanastoa retorisena keinona, eikä tuotu esille palvelun kaupallisuutta. Kaikki aineiston internetsivut olisivat

soveltuneet hyvin sekä ammattilaisten että asiakkaiden luettavaksi. Sen sijaan esimerkiksi suurten kaupallisten yritysten sivuille tyypillinen sijoittajille suunnattu informaatio puuttui kaikilta aineiston sivuilta täysin. Näin ollen sijoittajat eivät näyttäytyneet sellaisena kohderyhmänä, jolle yritykset olisivat tuottaneet informaatiota internetsivuillaan. Eivät myöskään esimerkiksi poliittiset päättäjät tai yhteiskunnalliset vaikuttajat.

Sivut vaikuttivat rakentuneen niin, että ne oli suunnattu sekä sosiaalialan ammattilaisten että sosiaalihuollon asiakkaiden nähtäviksi. Olen aiemmin tuonut esille sen, että internetin voimakkaita piirteitä ovat vuorovaikutteisuus ja kaksisuuntaisuus (Aula, Matikainen ja Villi 2008, 12-13, 19). Aineiston internetsivut eivät suoraan kannustaneet vuorovaikutukseen internetsivuillaan. Niissä ei ollut mahdollisuutta kommentoida tai osallistua sisällön tuottamiseen. Aineiston keruun jälkeen yksi yrityksistä oli lisännyt sivuilleen chatti-toiminnon, jolla kannustetaan keskusteluun työntekijöiden kanssa ja kysymään palveluista (Merikratos lastensuojelu Oy). Internet on jatkuvasti muuttuva ja kehittyvä alusta, jossa vuorovaikutuksellisuus lieenee edelleen lisääntymässä. Käytetyn aineiston perusteella tässä tutkimuksessa kuitenkin todetaan, etteivät sivustot olleet varsinaisesti vuorovaikutuksellisia vaan toimivat enemmänkin perinteisten palveluesitteiden tavoin – asiakkaille tarjottiin informaatiota ja yhteystiedot, joihin oli mahdollista ottaa yhteyttä.

Sivujen tarkoituksena esille nousee edellisen taulukon mitä ja miten kysymysten mukaisesti lastensuojelupalveluiden tarjoaminen. Vaikka yritykset kuvailivat vain vähän itseään, oli yritysten sekä niiden internetsivujen funktiona selvästi tuoda esille itsensä lastensuojelupalveluiden tuottajana ja toteuttajana. Toteuttaa avo- ja sijaishuoltoa, ja tuottaa palveluita ja tarjota näitä kunnille. Tähän tarkoitukseen tähtäsivät myös maininnat tavoitteista auttaa lapsia ja perheitä tai tarjota ammattitaitoa, sillä kaikki tämä toteutetaan tarjottavien palveluiden kautta. Yritykset loivat näin tarpeen toteuttamalleen palvelulle. Kysymykseen siitä, miksi palveluita tarjottiin, aineistossa vastattiin kuvaamalla asiakkaiden haasteita ja oikeuksia. Kuulijan moraaliin vedottiin muun muassa kuvaamalla asiakkaan oikeutta parempaan elämään tai sitä, että ihminen ansaitsee tulla kuulluksi.

Yhteenvetona voidaan todeta, että yritysten itsestään tarjoama konkreettinen informaatio oli melko vähäistä, eikä omaa edun tavoittelua, omistussuhteita tai ylipäättään kaupallisuutta tuotu esille. Yrityksen olemassa oloa pyrittiin sen sijaan perustelemaan sen tarjonnan ja laadun kautta. Yritysten kuvitukset loivat toimitilojen kuvien kautta mielikuvia toiminnan järjestyksestä sekä arjen hallittavuudesta ja luontokuvien kautta mielikuvia rauhallisesta ja onnellisesta toiminnasta. Retorisina keinoina esille nousivat erityisesti omista intresseistä etäännyttäminen ja oman toimijuuden oikeuttaminen luomalla tarve palvelulle esimerkiksi kuvailemalla asiakkaan tarvetta tai toteamalla tarve paremmasta elämästä lapselle tuomalla esille yrityksen laatua asiantuntevana ja laadukkaana palvelun tuottajana. Osittain yritykset vetosivat myös moraaliin tuomalla esille asiakkaiden lähtökohtia ja tarpeita.

RETORIIKKA YRITYSTEN KUVAILLESSA OMAA TOIMINTAANSA
Omista intresseistä etäännyttäminen (Kaupallisuuden häivyttäminen)
Tarpeen luominen palvelulle (Asiakkaan tilanteen tai tarpeen kuvailu)
Itse-valtuutus (Oman asiantuntemuksen ja laadun painotus)
"Tavallisen miehen ääneen" vetoaminen (Yritys asiakkaan äänen kannattajana)
Moraaliin vetoaminen (Maininnat asiakkaan oikeuksista ja tarpeista)

KUVIO 4 Retoriikka yritysten kuvaillessa omaa toimintaansa

5.2 Henkilöstö asiantuntemuksen tarjoajina

Yritykset korostavat henkilöstöstään kirjoittaessaan asiantuntemusta, vuosien kokemusta ja koulutustasoa. Muuten henkilöstön kuvailu vaihteli paljon yritysten välillä. Osa yrityksistä oli esimerkiksi kirjannut tarkasti henkilöstön tutkintonimikkeitä, mutta osa ilmaisi koulutustason hyvin laajasti, kirjoittamalla esimerkiksi sosiaali- ja terveysalan koulutuksista. Tutkintonimikkeiden kirjo oli laaja. Sosiaalialan tutkinnoista toistuivat esimerkiksi sosionomi ja sosiaalipedagogi, harvemmin esimerkiksi sosiaalityöntekijä. Sivuilla mainittiin usein myös terveydenhuollon tutkintonimikkeitä, erityisesti psykiatrinen sairaanhoitaja.

Osa yrityksistä mainitsi henkilöstönsä lukumäärän ja osa jätti tämän tiedon mainitsematta. Mainitut henkilömäärät olivat välillä 9-120 työntekijää. Myös yhteystietojen merkitseminen vaihteli. Yrityksistä kolme ei maininnut internetsivuillaan

yhdenkään ihmisen nimeä, ja myös sähköpostiosoitteet olivat näissä yrityksissä vain yrityksen nimellä. Muutama yritys mainitsi ainakin osittain työntekijöiden nimiä. Yleinen tapa oli mainita internetsivuilla nimeltä yrityksen johtohenkilöt ja muut toiminnasta jollain tavoin vastaavat tai hallinnossa työskentelevät ja viitata käytännön työn tekijöihin asiantuntevina sosiaali- ja terveysalan ammattilaisina tai työntekijöiden koulutuksien ja lukumäärän kautta.

Yksikään yrityksistä ei esitellyt henkilöstöään kuvien kanssa siten, että henkilön kuvan ja nimen olisi voinut yhdistää toisiinsa. Sen sijaan kahden laitospalveluita tuottavan yrityksen sivuilla oli kokonaan omat välilehdet yritysten lemmikeille. Esimerkiksi yksi niistä yrityksistä, jotka eivät maininneet sivuillaan yhdenkään työntekijän tai yrityksen omistajan nimeä tai kuvaa, omisti kokonaisen sivun ja useita kuvia yrityksen terapiakoiran yksityiskohtaiselle esittelylle. Yritys kuvaili koiran olevan ”Todellinen muskettisoturi”. Myös yhteystiedoissa sähköposti oli nimellä muskettisoturit@yrityksennimi.fi . Tällöin voidaan päätellä, että muskettisoturi ei ole vain koira kuvaava nimitys, vaan kuvaa laajemmin yrityksen henkilökuntaa. Koira on näin yhtenä muskettisoturina ikään kuin yksi osa henkilöstöä. Retorisesti tämä laaja lemmikin esiin tuominen voi olla keino vedota lukijan tunteisiin.

Dr. Pepper, Vito, Mooso, The Terapiakoira

Vito on 3-vuotias Cane Corso uros, joka on pentuvuosistaan lähtien ilahduttanut päiviämme hessuhopomaisella luonteellaan. Vito rakastaa kaikkia laumansa jäseniä, joten hännäheilutukselta, halaamiselta ja pussaamiselta ei voi välttyä. Tulisi se syyliinkin, jos vain kokonsa puolesta mahtuisi! Vito on luotettava ja tottelevainen terapiakoira, joka ei tee pahaa sammakoillekkaan. Vito on todellinen Muskettisoturi.



Kuva www.relativum.fi (11.6.2014)

Yritysten sivuilla nimeltä mainitut ihmiset olivat melko usein etunimensä perusteella miehiä ja myös yritysten ylimmäksi johtajaksi mainittu henkilö oli puolessa mainituista tapauksista mies. Tätä voidaan pitää mielenkiintoisena, sillä sosiaalialalla yrittäjäyys on usein naisvaltaista (Österberg-Högstedt 2009, 25 ja 42; Heinonen ym 2006, 29). Esimerkiksi yhden yrityksen (Lastensuojeluyksikkö Pihakoivu Ky) yhteystiedoissa mainitaan nimeltä seitsemän henkilöä. Kolme näistä on hallinnollisia johtajia nimikkeillä toiminnanjohtaja, perhekuntoutuksen johtaja ja toimitusjohtaja. He ovat etunimen perusteella kaikki miehiä. Käytännön yksiköiden toiminnasta vastaa neljä henkilöä, kaksi miestä ja kaksi naista. Miehen ja yhden naisen nimikkeenä on ”kasvatusjohtaja”, mutta kahdella naisella ”vastaava ohjaaja”, joka tarjoaa helposti mielikuvan johtajaa alempiarvoisemmasta toimenkuvasta. Näin kaikki yrityksen ”johtaja”-nimikkeellä työskentelevät miehet ovat internetsivujen nimien perusteella miehiä.

Miehiä on aineiston yrityksissä johdon lisäksi myös työntekijöinä. Esimerkiksi yhdessä yrityksessä (Merikratos Lastensuojelu Oy:n Joensuun ja Iisalmen toimipisteet) kahden alueen aluevastaava on etunimen perusteella mies, palvelujohtaja nainen ja käytännön

työtä tekevät sosiaalityöntekijä ja sosiaaliohjaaja molemmat miehiä. Toimipiste kuvaa sukupuolta myös tiiminsä erityisyytenä:

Tiimimme yhtenä erityisyytenä on, että pystymme tarjoamaan miestyöparilla toteutettavaa työtä tai tarjoamme miestyöparin kunnan / toimijan työpariksi. (Merikratos Lastensuojelu Oy)

Tässä tutkielmassa ei valitettavasti voida syventyä tarkemmin sukupuolinäkökulmaan, mutta olisi kiinnostava jatkotutkimuksen aihe tutkia sitä, kuinka sukupuolinäkökulma poikkeaa julkisten ja yksityisten palveluiden välillä, mistä mahdollinen ero johtuu ja mitä vaikutuksia asialla on.

Kuten edellisessä luvussa kuvasin, yritykset kuvasivat toimintaansa ja yritystään usein asiantuntevana. Yritykset liittivät myös henkilöstöönsä yleisellä tasolla asiantuntevuutta ja kokemusta kuvaavia adjektiiveja. Näitä enemmän painotettiin kuitenkin tietynlaista ”maalaisjärkeä” tai ”arkijärkeä”. Näiden lisäksi useampi yritys mainitsi henkilöstön vahvuutena heidän persoonaansa tai persoonallisuuttaan:

Toimintamme on tuloksellista, koska omissa osaajissamme yhdistyy lämminhenkinen arkijärki ja asiantuntijuus. (Merikratos lastensuojelu Oy)

Kokeneet jälkihuollon ohjaajat pyrkivät avaamaan nuorille elämännäkymiä ja auttavat nuoria tekemään järkeviä päätöksiä. (Lastensuojelun tukipalvelut Pulttti Oy)

Yhtenä tärkeimmistä työmenetelmistämme pidämme eräänlaista ”arkipäiväterapeutista” lähestymistapaa asiakkaan kanssa ja toimintayksikköjen arjessa. Se koostuu ammattitaidon, ohjaajan persoonallisuuden ja ominaisuuksien sekä hänen tietojensa ja taitojensa lisäksi työryhmän, ratkaisukeskeisen metodin ja ”maalaisjärjen” risteytymästä”. (SK Lastensuojelu ja kuntoutus Oy)

Ohjaajien persoonallisuus, monipuoliset koulutustaustat, ammattitaito ja elämäkokemus ovat koko laitoksen toiminnan edellytykset (Tulilyhty Oy)

Adjektiivien sijaan henkilöstöä kuvattiin usein yksityiskohdilla vakuuttaen ja kertoen henkilöstön määrästä ja koulutuksista. Kuvaukset eivät kuitenkaan välttämättä aina tarkentaneet koulutusnimikkeitä, saadun työkokemuksen lähteitä tai lisäkoulutusten sisältöä.

Työ tehdään moniammatillisella 9 hengen asiantuntijatyöryhmällä, johon kuuluu sosiaali-, terveys-, ja turvallisuusalan koulutuksen saanutta työntekijää. Työkokemusta meillä on lastensuojelutyöstä, sekä psykiatrisesta työstä, kriisi- ja traumatyöstä ja tavoitteellisesta päihde- ja huume kuntoutuksesta, sekä perhetyöstä. (Suomen lastensuojelupalvelut Relativum Oy)

Välkkeen työntekijät ovat koulutukseltaan sosionomeja, yhteisöpedagogeja tai lähihoitajia ja he ovat käyneet useita erilaisia lisäkoulutuksia. (Tuikkula Oy)

Justuksen koulutettujen työntekijöiden ammattitaito muodostuu yli kymmenen vuoden kokemuksesta moninaisista lastensuojelun ja psykiatrisen sairaanhoidon työtehtävistä. (Lastensuojelun tukipalvelut Justus)

Yhden yrityksen kohdalla ei ollut aina täysin selvää, kuka palvelun todellisuudessa toteuttaa.

Rekisterissämme on ammattihenkilöitä aina perustutkintokoulutetuista terapeuttitason henkilöihin. (SK Lastensuojelu ja kuntoutus Oy)

Voidaan todeta, että yritykset toivat esille henkilöstönsä usein yksityiskohdilla vakuuttaen, koulutusten tai osaamisen kautta, vahvistaen näin heidän asiantuntijuuttaan. Sosiaalialan tutkinnoissa ammattikorkeakoulututkintoja mainittiin yliopistotutkintoja useammin. Nimiä ja kuvia ei juurikaan ollut. Johdon yhteistiedot ja nimet oli kuitenkin mainittu muita useammin. Huomattavan suuri osa nimeltä mainituista henkilöistä ja erityisesti johdosta oli miehiä. Miesten toimijuutta tuotiin jossain tapauksessa esille myös

toiminnan vahvuutena. Siinä missä koko yrityksen toimintaa kuvattaessa painotettiin asiantuntijuutta, tuotiin työntekijöiden kohdalla tämän rinnalla esiin myös työntekijöiden persoonaa ja arkijärkeä. Eräänlaista tunteisiin vetoamista osoitti myös yritysten lemmikkien vahva näkyvyys, ja paikoin jopa eläimen esille tuominen ikään kuin osana henkilöstöä. Työntekijöiden määrän ja koulutuksien esittämistä käytettiin retorisenä keinona, jossa vakuutettiin yksityiskohdilla ja määrällistettiin numeerisesti. Henkilöstö koostui pääasiassa ammattikorkeakoulu- tai ammattikoulututkinnon suorittaneista ja työntekijöiden työtapana painotettiin erityisesti rinnalla kulkemista, elämäkokemusta ja maalaisjärkeä.

RETORIikka YRITYSTEN KUVAILLESSA HENKILÖSTÖÖN
Asiantuntijuuden vahvistaminen (Henkilöstön osaavuuden esiin tuominen)
Yksityiskohdilla vakuuttaminen (Koulutusten tai koulutusalojen luetteleminen)
Numeerinen määrällistäminen (Henkilöstön määrän mainitseminen)
Maalaisjärkeen vetoaminen (Maalaisjärki ja arkijärki vahvuutena)
Tunteisiin vetoaminen (Lemmikkien vahva esille tuominen)

KUVIO 5 Retoriikka yritysten kuvaillessa henkilöstöään

5.3 Asiakkaat palveluiden määrittelijöinä ja palveluista hyötyjänä

Yritykset tuottavat lastensuojeluun liittyviä palveluita sekä lapsille, nuorille, perheille että lastensuojelun ammattilaisille. Tässä luvussa keskityn siihen, millaista kuvaa yritykset tuottavat lapsista, nuorista ja perheistä asiakkaina. Jatkossa kirjoittaessani asiakkaista, tarkoitan tässä yhteydessä lapsia, nuoria ja perheitä asiakkaina, en ammattilaisia.

Yritykset kuvasivat internetsivuillaan asiakasta melko harvoin suoraan kuvaillen. Yleisemmin asiakasta kuvattiin sen kautta, mitä asiakkaalle tarjottiin, mitä tarpeita asiakkaalla oletettiin olevan tai mitä tavoitteita asiakkaan kanssa tehtävälle työlle asetettiin. Tällöin tavoite tai toiminta antoi ikään kuin vastaparina oletuksen sille, millaisena asiakas tai hänen tilanteensa yritykselle näyttäytyi. Tämä lähestymistapa tarjoaa retorisen diskurssianalyysin keinoin vastauksia kysymykseen siitä, miten yritykset itse toivat esille lastensuojelun tarpeita ja kykyään vastata näihin tarpeisiin. Päädyin tähän aineistolähtöiseen esitystapaan, vaikka aihetta olisi voinut lähestyä myös muiden kategorioiden ja kategorisointien, kuten asiakkaiden tarkemman jaottelun tai

toimijuuden kautta. Tarkoituksena on näin hyödyntää aineistoa mahdollisimman kokonaisvaltaisesti.

Muutama yritys rajasi asiakkaita melko tarkasti jo palveluiden kohderyhmää määriteltäessä.

Riihimäen ryhmäkoti tarjoaa sijaishuoltoa kiintymyssuhteissaan traumatisoituneille lapsille. Kohderyhmä on alle 12-vuotiaat lapset, jotka eivät ole psykiatrisen osastohoidon tarpeessa, mutta tarvitsevat vahvaa tukea selviytyäkseen arjessa (Lastensuojelupalvelut Laaban Oy)

....tarjoaa lastensuojelun sijaishuollon palveluita alle 18-vuotiaille huostaan otetuille tai avohuollon tukitoimena sijoitetuille erityishoitoa tarvitseville nuorille (Suomen Lastensuojelupalvelut Relativum Oy)

Näissä kuvailuissa asiakkaat määrittivät tyypillisesti tietyn ikäisiksi, tietyn taustan tai tarpeen omaaviksi ja tiettyä erityishoitoa tai tukea tarvitseviksi lapsiksi tai nuoriksi. Keskeistä näissä kuvauksissa oli asiakkaiden rajaaminen palveluiden lähtökohdista, ei palvelun sovittaminen asiakkaiden lähtökohtiin. Tämä tapa rajata palvelua tiukasti vain tietylle kohderyhmälle ilmeni vain laitoshoidon tarjoavien yritysten internetsivuilla.

Asiakkaita kuvattiin myös yritysten omaa toimintaa tai palveluita perusteltaessa. Tällöin asiakkaan tarpeella oikeutettiin palvelun tai toimintatavan olemassaoloa ja toteutustapaa:

Koska jokainen lapsi, nuori ja perhe on ainutlaatuinen, räätälöimme palvelukokonaisuuden aina tilannekohtaisesti yhteistyössä kunnan omien osajien sekä muiden auttajien kanssa. (Merikratos Lastensuojelupalvelut Oy)

Emme kuitenkaan vaadi lapselta liikaa, kun useat lapset ovat meille tullessaan joutuneet pienestä pitäen selviytymään ilman aikuisen säännöllistä ohjausta. (Tuikkula Oy)

Koska jokainen yksikköön saapuva asiakas tuo mukanaan oman elämänhistoriansa, omat vahvuutensa, haasteensa ja mahdollisuudet. Tämä huomioidaan myös omaohjaajatyöskentelyssä. (SK Lastensuojelupalvelut ja Kuntoutus Oy)

Asiakas saatettiin nähdä ainutlaatuisuuden tai menneiden kokemusten kautta. Nämä kuvaukset asiakkaasta korostivat asiakkaan tarpeita ja palveluiden sovittamista asiakkaan tarpeet huomioiden. Samalla yritykset toivat esille omaa mukautumistaan ja joustavuuttaan toimia asiakkaiden tarpeiden mukaisesti.

Kolmas tapa kuvata asiakasta ilmeni aineistossa toiminnalle asetettujen tavoitteiden kautta:

Tavoitteenamme on, että nuori palaa perheeseensä, opiskeluihinsa, löytää harrastuksen ja suuntautuu työelämäänsä, arki meillä on urheilevaa ja aktiivista elämäntapaa aikuisen kanssa. (Suomen Lastensuojelupalvelut Relativum Oy)

Pultin perhetyön tavoitteena on tukea ja auttaa perhettä ja perheen kaikkia jäseniä siinä määrin, että koti olisi lapsille turvallinen ja kehitystä tukeva paikka kasvaa. (Lastensuojelun Tukipalvelut Pultti Oy)

Toiminnassamme tähtäämme asiakkaan elämänhallinnan kohentumiseen ja kokonaisvaltaiseen hyvinvointiin. (Lastensuojelun Tukipalvelut Justus)

Tavoitteita kuvailtaessa asiakkaan oletettu tilanne määräytyy ikään kuin tavoitteen vastakohtana. Jos esimerkiksi asiakkuuden tavoitteena on nuoren palaaminen perheeseen, voidaan olettaa, että nuori ei asu perheessään. Tai jos perheen tukemisen tavoite on se, että koti olisi lapsille turvallinen ja kehitystä tukeva paikka, voidaan olettaa, ettei se asiakkuuden alkaessa ole sitä. Myös tarve elämänhallinnan kohentumisesta pitää sisällään oletuksen, että asiakkaalla on tältä osin tarpeita vähintään aiempaa parempaan elämänhallintaan.

Asiakkaita ei yhdenkään yrityksen sivuilla puhuteltu suoraan esimerkiksi ”sinä”-muodossa, vaan asiakkaan kuvailu oli kaikissa tapauksissa yhteydessä yritykseen, sen tarjoamiin palveluihin ja toimintatapoihin. Asiakasta kuvattiin kunnioittavin sanamuodoin ja asiakkaan omaa toimijuutta esiin tuomalla. Yritykset kuvasivat keskustelussa asiakasta yleensä aktiivisena toimijana, jota yritys ”auttaa” tai ”tukee”. Yritysten kuvailuissa asiakkaan tilanne nähtiin myös muuttuvana. Tavoitteiden kautta yritykset toivat esille omaa uskoaan siihen, että heidän tarjoamiensa palveluidensa kautta asiakkaan tilanteen on mahdollista muuttua nykyistä paremmaksi.

Yritysten sivuilla on kuvia lapsista, nuorista ja aikuisista. Oletukseni kuvia katsoessani oli, että kuvat ainakin suurelta osin olivat ammattilaisten ottamia kuvituskuvia, eivätkä yritysten oikeita asiakkaita. Testasin tätä oletustani käyttämällä googlen kuvahaun ”haku kuvan perusteella” -toimintoa. Tämän avulla oli helppo selvittää, että ainakin osa sivustoilla esiintyvistä lasten kuvista ei ole yritysten itsensä ottamia, vaan palveluista, joista kuvia voi muokata omiin tarkoituksiinsa. Esimerkiksi Tuikkula Oy käyttää etusivullaan kuvaa, jossa kolme eri ikäistä lasta kurkkaa ikään kuin kehyksen takaa. Keskellä näkyy kuva huoneesta ja edessä on nalle:



Kuva: www.tuikkula.fi (30.12.2014)

Kuvahaun avulla selvisi, että sama kuvapohja on käytössä myös esimerkiksi Turun Ammattikorkeakoululla. Tällöin mukana on yksi hieman muita aikuisemman näköinen nainen, nalle on poistettu ja keskellä ollut huoneen kuva on vaihtunut tekstiin Turun ammatti-instituutin avoimista ovista.



Kuva: <http://www.turkuai.fi/public/default.aspx?contentid=32432&nodeid=10271>

(30.11.2014)

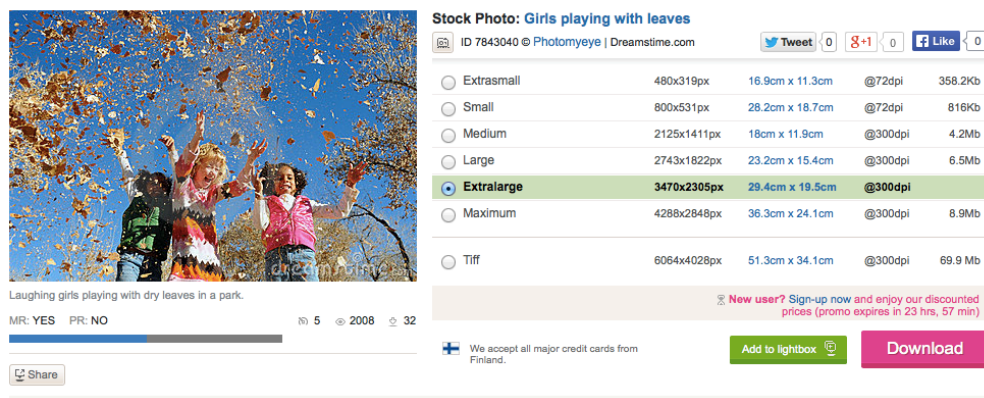
Saman kuvan avulla tuotetaan edellä hyvin erilaisia merkityksiä. Toinen mainostaa lastensuojelupalveluita, toinen korkeakouluopintoja. Kuten menetelmäosiossa kuvasin, lukija katsoo kuvia sekä osana kokonaisuutta että oman tulkintakehyksensä kautta (ks. Hatva 2009, 66). Vaikka kuvan pohja on sama, voi ensimmäisen kuvan viitekehyksessään nähdä esimerkiksi suojelua tarvitsevien lasten kurkistavan ujoin sermin takaa, saaden kuitenkin turvaa nallesta. Viihtyisä huone ja oikeanpuoleisen tytön hymy viestivät hyvinvointia. Sama kuva korkeakoulun teksteillä ja aikuisemmalla hymyilevällä nuorella naisella saa kuvan lapsetkin näyttävään enemmän reippailta ja iloisesti kujeilevilta nuorilta. Sama kuva tuottaa siis eri yhteyksissä hyvin erilaisia merkityksiä.

Myös toisen yrityksen internetsivuilla ainakin osa kuvista on kuvituskuvia. Sivustolla on kuva lapsista leikkimässä lehdillä:



Kuva: rrk.fi/yritysesittely (30.11.2014)

Ulkomaalainen kuvapalvelu tarjoaa useita kuvia samoista lapsista, kuvattuna samassa tilanteessa ja samoissa vaatteissa mutta hieman eri hetkellä kuin edellä mainitun lastensuojelupalveluita tuottavan yrityksen kuvituksessa. Kuvat ovat kenen tahansa ladattavissa maksua vastaan:



Kuva: www.dreamstime.com/stock-photo-girls-playing-leaves-image7843040
(30.11.2014)

Edellä mainittujen yritysten lisäksi myös kaksi muuta yritystä (Merikratos Lastensuojelu Oy ja Lastensuojeluyksikkö Pihakoivu Ky) julkaisivat internetsivuillaan kuvia lapsista ja aikuisista. Kuvat noudattavat edellisten lainausten mukaista kaavaa siten, että kuvat ovat ammattimaisia, hyvin valaistuja ja lapset länsimaalaisen kauneusihanteen mukaisesti hoikkia ja pääosin hymyileviä tai nauravia. Tytöillä on pitkät hiukset ja pojilla

lyhyet, eikä kenelläkään ole huomiota herättäviä vaatteita, lävistyksiä tai tatuointeja. Vaikka osa kuvista on otettu takaapäin tai kuvissa esiintyy vain ihmisten jalkapohjia tai käsiä, ei yksikään kuvista näytä ainakaan silmämääräisesti siltä, että se olisi kuvattu yrityksen todellisen toiminnan yhteydessä.

Yritysten sivujen kuvissa esiintyy aikuisia vain kolmesti. Näistäkin yhdessä kuvassa kyseessä on pelkkä profiili, toisessa aikuisilla on aurinkolasit ja kolmannessa kaikki kävelevät pois päin kamerasta. Kuvat eroavat siis pelkkien lasten kuvissa, joissa lapset usein olivat tunnistettavasti kameraan päin tai jopa katsoivat suoraan kameraan. Yhteistä lapsesta aikuisten kanssa otetuille kuville on se, että kuvissa on aina vaan yksi lapsi ja hänen kanssaan esiintyvät aina sekä mies että nainen. Nämä kolme ihmistä muodostavat näin mielikuvan normina pidetystä heteroseksuaalisesta perheestä. Tätä mielikuvaa vahvistaa se, että kahdessa näistä kuvista mies, nainen ja lapsi kävelevät yhdessä käsi kädessä.

Siinä missä tekstin kautta asiakkaat näyttäytyivät usein erilaisia palveluita tarvitsevinä tai tavoitteiden kautta tiettyjä haasteita omaavina, kuvituksessa ihmiset esitettiin iloisina ja aktiivisina. Lastensuojelupalvelun palveluita tarvitsevia asiakkaita kuvattaessa haasteita herättävät asiakkaiden yksityisyyteen liittyvät ongelmat. Tämä voi perustella omalta osaltaan sitä, ettei todellisia asiakkaita todennäköisesti esiinny internetsivujen kuvissa. Toisaalta kuvat luovat mielikuvia ja puhtaus, kauneus ja hyvä valaistus luovat positiivisia mielleyhtymiä, joiden avulla myydään yleisesti monenlaisia tuotteita kosmetiikasta iltapäivälehtiin (ks. Seppänen 2005, 11-17). Tällöin kauniiden, puhtaiden ja hyvin valaistujen ihmisten kuvat sopivat ylipäättään hyvin markkinointiin. Lapsia, nuoria ja perheitä kuvaavien kuvien osalta yritysten internetsivujen kuvitusta voidaan informatiivisuuden sijaan pitääkin vahvasti positiivisia mielikuvia ja internetsivujen visuaalista ilmettä rakentavana.

Keskusteluissa asiakas nähdään joko aktiivisena omia voimavaroja tai ominaisuuksia omaavana yksilönä mutta sitä vastoin, lähinnä kohderyhmää määriteltäessä, passiivisena aiemman historiansa tuotoksena ja palveluiden tarvitsijana. Asiakkuutta voi lähestyä myös jakamalla asiakkaat sen mukaan, ovatko kyseessä lapset ja nuoret vai perheet. Sekä lapsia, nuoria että perheitä kuvailtaessa esille nousi tarve

elämänhallinnan kohentumisesta. Lasten ja nuorten kohdalla painotettiin heidän tarvettaan aikuisen aikaan sekä turvalliseen arkeen. Perheitä kuvailtaessa korostuivat puolestaan erilaiset elämäntilanteet ja niissä tarvittava tuki. Kuvituksessa sekä lapset että perheet puolestaan esiintyivät länsimaalaisen kauneusihanteen mukaisina ja onnellisina, normaaliutta ja heteroseksuaalista perhettä toisintaen.

Kuten edellä on tullut ilmi, erityisesti laitospalveluita tarjoavat yritykset rajasivat asiakkaita palvelunsa perusteella, avopalveluita tarjoavat puolestaan painottivat usein muokkaavansa palveluita asiakkaan tarpeiden mukaisesti. Asiakkaasta kirjoitettiin eri tavoin eri asiayhteyksissä. Molemmissa tapauksissa asiakkaan tarpeilla kuitenkin oikeutettiin yrityksen palveluiden olemassaoloa ja samalla korostettiin yrityksen kykyä vastata näihin tarpeisiin palveluita toteuttamalla.

RETORIikka ASIakkaan JA YRITYKSEN SUHTEESTA	
Kohderyhmän rajaaminen (asiakasryhmä palvelun määrittelijänä, erityisesti sijaishuollon palvelut)	Joustavuuden esiin tuominen (kyky muokata palveluita asiakkaan tarpeiden mukaan, erityisesti avohuollon palvelut)
Toiminnan oikeuttaminen (asiakkaan tarpeet palvelun oikeuttajina)	
Itse-valtuutus (yrityksen kyky vastata joustavasti asiakkaan tarpeisiin)	

KUVIO 6: Retoriikka asiakkaan ja yrityksen suhteesta

5.4 Yritysten laaja palveluiden tarjonta

Tutkielman aineistona olevat yritykset toivat internetsivuillaan esille hyvin laajaa palvelutuotantoa. Sosiaalialan yrityksille onkin tyypillistä tuottaa samanaikaisesti runsaasti eri palveluita (ks. Heinonen ym 2006, 18). Koska pelkästään yritysten mukaisesti eritelty palveluiden listaus venyi viiden sivun mittaiseksi ja palveluita oli tämän lisäksi kuivailtu hyvin yksityiskohtaisesti, esitän tässä palvelut tiivistetysti ja eri alalajien mukaisesti jaoteltuna. Tässä yhteydessä ei ole mahdollista paneutua kattavasti kaikkien aineiston palveluiden kuvauksiin. Keskityn ensin yritysten mainitsemiin palvelunimikkeisiin ja siihen, mille kohderyhmille palvelut on suunnattu. Näiden seikkojen kautta kuvailen sitä, mitä palveluita lastensuojeluun liittyvät yritykset tuottavat. Tarkempi listaus palvelunimikkeistä yrityksittäin on tutkielman lopussa liitteenä (LIITE 3).

Nostan tämän palveluiden esittelyn osana esille myös joitakin yksittäisiä diskursseja, jotka liittyvät muihin tutkielmassa esille nousseisiin keskusteluihin. Erityisesti tällaisia yhteyksiä ovat yritykset asiantuntemuksen tarjoajina tai erityistä asiantuntemusta vaativien palveluiden tuottajina. Mielenkiinnon kohteenani ovat myös lakisääteisesti tietyille taholle määritellyt lastensuojelulliset tehtävät. Nämä diskurssit sijoittuvat limittäin tekstin joukkoon, sitä mukaa kun palvelut edellä kuvatun jaottelun mukaisesti nousevat esille. Lastensuojelun palveluiden rakennetta on yleisellä tasolla kuvattu tarkemmin aikaisemmassa lastensuojelua käsittelevässä luvussa. Lopussa käsittelen vielä yritysten itseään koskevaa kuvailua kokonaisuutena.

Palvelut jakoutuivat yritysten internetsivuilla ensisijaisesti kohderyhmänsä mukaisesti riippuen siitä, oliko palvelu kohdennettu lapsille, nuorille ja lapsiperheille vai suoraan ammattilaisille. Myös lapsille, nuorille ja lapsiperheille suunnatut palvelut edellyttivät suurimmassa osassa tapauksista esimerkiksi kunnan sosiaalityöntekijän päätöstä palvelun hankkimisesta, joten sikäli myös nämä palvelut olivat välillisesti ammattilaisten ostamia palveluita.

Yritysten lapsille, nuorille ja perheille suunnatut palvelut oli internetsivuilla jaettu usein avopalveluihin ja sijaishuollon palveluihin. Avohuollossa yleisimpiä palvelunimikkeitä olivat perhetyö ja ammatillinen tukihenkilötoiminta. Muita palveluita olivat esimerkiksi erilaiset selvitystyöt kuten vanhemmuuden arviointi tai palvelutarpeen arviot, avohuoltoon ja jälkihuoltoon kuuluvat tuen muodot, kuten tapaamispalvelut (esimerkiksi valvotut ja tuetut tapaamiset ja valvotut vaihdot), ohjatut ryhmät, oppilashuoltopalvelut, maahanmuuttajapalvelut sekä erilaiset terapia- ja/tai terveyspalvelut, joita oli usein eritelty myös yksityiskohtaisemmin.

Lapsille, nuorille ja perheille suunnatuissa sijaishuollon palveluissa korostuivat laitosasuminen ja perhekodit. Yritykset tarjosivat myös perhekuntoutusta, ja yksi yritys toteutti turva- ja ensikotipalveluita. Myös jälkihuollon asumiseen liittyviä palveluita oli tarjolla. Suoraan ammattilaisille suunnattuina palveluina yritykset tarjosivat erilaisia konsultaatio- ja asiantuntijatehtäviä, työnohjausta, koulutuksia ja työyhteisön kehittämistä, lakimiespalvelua, mahdollisuutta toimia sosiaalityöntekijän työparina sekä esimerkiksi sijaisperheiden tuen järjestämistä. Ammattilaisille suunnatut palvelut olivat

kohdennettu joko kunnan sosiaalitoimen toimijoille tai toisten yritysten tai yhteisöjen ammattilaisille.

YRITYSTEN TARJOAMAT PALVELUT TIIVISTETTYNÄ		
Avohuollon palvelut asiakkaille	Sijaishuollon palvelut asiakkaille	Suoraan ammattilaisille suunnatut palvelut
Perhetyö	Laitosasuminen	Konsultaatiot
Ammatilliset tukihenkilöt	Perhekodit	Työnohjaus
Maahanmuuttajille tarkoitetut palvelut	Perhekuntoutus	Koulutukset
Ensi- ja turvakotipalvelut		Työyhteisön kehittäminen
Ohjatut ryhmät		Lakimiespalvelut
Tapaamispalvelut (valvotut tapaamiset)		Työpari sosiaalityöntekijälle
Terapia- ja terveystyöpalvelut		Sijaisperheen tuen järjestäminen
Erilaiset selvitystyöt, kuten vanhemmuuden arvio ja palvelutarpeen arvio		

KUVIO 7 Yritysten tarjoamat palvelut tiivistettynä

Kuten edellisestä kuviosta näkyy, osa palveluista sopii useampaan eri kategoriaan. Myös samannimiset palvelut saattoivat yritysten välillä poiketa toisistaan esimerkiksi eri tavoin rajatun asiakaskunnan perusteella. Yksittäiset yritykset järjestivät myös harvinaisempia palveluita, kuten esimerkiksi seikkailukasvatusta tai opastusta rahankäytöstä rahankäyttösuunnitelman ja yrityksen kautta kulkevan ”kauttakulkutilin” avulla. Tällöin kaikki asiakkaalle maksettavat tulot ja etuudet maksettiin ensin yrityksen tilille ja siirrettiin sieltä vähitellen sovituissa pienissä erissä asiakkaalle. Yksi yritys myi myös esimerkiksi työvälineenä itse toteuttamaansa kirjaa, jonka tarkoituksena oli tukea sijaisperheiden biologisia lapsia.

Sijaisperheitä haastateltaessa perheet ovat toivoneet, että heidän biologiset lapsensa huomioitaisiin sijoitustilanteissa paremmin. Hyvinvoiva perhe on onnistuneen sijoituksen mahdollistaja. Sijaislapsen muutto perheeseen saa aikaan monenlaisia tunteita ja reaktioita perheiden biologisissa suhteissa. Osa sijoituksista purkautuu, koska näihin ongelmiin ei löydetä ratkaisua. Olemme kehittäneet näihin tilanteisiin ja joskus vaikeisiin tunteisiin työkirjan perheen biologisille lapsille. Vastaavaa työvälinettä ei ole aiemmin ollut. Toivomme, että sosiaalitoimet hankkisivat tämän työvälineen sijaisperheidensä tueksi, ja

osoitukseksi siitä, että sijaisperheen jokaisen perheenjäsenen rooli – ja hyvinvointi on tärkeä. Biologisten lasten ääni ansaitsee tulla kuulluksi. (SK Lastensuojelu ja kuntoutus Ky)

Tässä kirjaa myyvässä tekstin katkelmassa nousevat hyvin esiin Van Leeuwenin kuvaavat retorisen suostuttelun vaiheet, jossa tekijät, teot, reaktiot ja tarkoitukset tuottavat lopulta oikeuttamisen. Yritys on tehnyt työkirjan sijaisperheen biologisille lapsille. Työkirjaa perustellaan reaktioilla, tässä tapauksessa sijaisperheen biologisilla lapsilla nousseilla vaikeilla tunteilla. Tarkoituksena on, että sosiaalitoimi hankkisi tätä reaktiota varten yrityksen myymän työvälineen. Työvälineen myyntiä oikeutetaan sillä, että perheet ovat toivoneet tällaista työvälinettä, perheenjäsenten tärkeällä roolilla ja biologisten lasten oikeudella tulla kuulluksi. (Vrt Van Leeuwen 2007, 109)

PALVELUN OIKEUTTAMINEN RETORISEN SUOSTUTTELUN VAIHEIDEN MUKAISESTI				
Tekijä	Teot	Reaktiot	Tarkoitukset	Oikeuttaminen
Yritys	On kehittänyt työkirjan sijaisperheen biologisille lapsille	Vaikeat tunteet ja niiden aiheuttamat reaktiot	"Toivomme, että sosiaalitoimet hankkisivat tämän työvälineen sijaisperheidensä tueksi"	"Perheet ovat toivoneet" "Sijaisperheen jokaisen perheenjäsenen rooli – ja hyvinvointi on tärkeä" "Biologisten lasten ääni ansaitsee tulla kuulluksi"

KUVIO 8 Palvelun oikeuttaminen retorisen suostuttelun vaiheiden mukaisesti

Osa yritysten tarjoamista palveluista oli tarkoitettu suoraan ammattilaisia avustaviksi:

Työpariksi sosiaalityöntekijälle? Osana palvelutarjontaamme tarjoamme asiakaskunnillemme mahdollisuuden lastensuojelun ammattihenkilöön esimerkiksi avuksi asiakkaan lastensuojelun perustarpeen kartoituksessa. (SK Lastensuojelu ja Kuntoutus Oy)

Lisäresurssina perustyötä ja henkilöresurssia tukemaan esim. lomakausien ajaksi (Lastensuojelun tukipalvelut Justus, palvelu kohdennettu lastensuojelulaitoksille)

Osassa ammattilaisille suunnatuista palveluista yritys tarjoutui kehittämään ammattilaisten toimintaa tai tarjoamaan asiantuntemusta, jota oletti ammattilaisen tarvitsevan. Näitä palveluita olivat esimerkiksi työnohjaukset, erilaiset koulutukset, lakimiespalvelut sekä psykiatrisen sairaanhoitajan konsultaatiot. Yksi yrityksistä tarjosi myös kokonaisen työyhteisön kehittämistä omana palvelunaan:

Me Merikratoksella tarjoamme työkaluja hyvinvoivan ja tehokkaan työyhteisön rakentamiseksi... ...Olemme erikoistuneet rankoissa olosuhteissa toimivien organisaatioiden tukemiseen, johtajuuden kehittämiseen sekä muutosten ihmisläheiseen läpivientiin. (Merikratos Lastensuojelu Oy)

Yritysten tarjoamat palvelut olivat hyvin laajoja ja lastensuojelun kentän kokonaisuudessaan kattavia. Samat palvelunimikkeet saattoivat joissain tapauksissa tarkoittaa hieman erilaisia palveluita. Kohderyhmänä olivat sekä lapset, nuoret, vanhemmat että kuntien työntekijät.

Osa yritysten tarjoamista palveluista voidaan laskea erityistä asiantuntemusta vaativiksi ja lakisääteisesti säädellyiksi. Yritykset myivät palveluina työparina toimimista sosiaalityöntekijälle ja yritysten itsenäisesti toteuttamia selvityspalveluitakin. Myös vanhemmuuden ja palvelutarpeen arviota.

Useita lapsille, nuorille ja perheille tarjottavia palveluita oikeutettiin asiakkaan oikeudella hyvään palveluun. Tämän lisäksi palveluiden oikeutuksena mainittiin ostavalle kunnalle kohdistuvia etuja, kuten kustannustehokkuutta:

Riittävä oppilashuolto vähentää pitkällä tähtäimellä kunnan sosiaali- ja terveysmenoja. (Merikratos lastensuojelu Oy)

Palveluiden oikeuttamisen lisäksi retorisena keinona käytettiin itse-valtuutusta, oman toimijuuden nostamista palvelun tuottajana:

Palvelutuotantomme on äärimmäisen joustavaa ja nopeasti mukautuvaa.

(Lastensuojeluyksikkö Pihakoivu Ky)

RETORIikka PALVELUIDEN TARJOAMISESSA
Suostuttelu (tarpeen esille tuominen)
Toiminnan oikeuttaminen (asiakkaan ja ostajan tarpeiden korostaminen)
Itse-valtuutus (oman toiminnan nostaminen)

KUVIO 9 Retoriikka palveluiden tarjoamisessa

Yritysten tuottamat palvelut, niitä koskeva kuvailu ja niiden suhde lainsäädäntöön tarjoaisivat laajan palveluvalikoiman ansiosta materiaalia erillisille tutkimuksille. Tässä tutkielmassa niihin ei ole mahdollista paneutua tämän yksityiskohtaisemmin.

Näiden yrityksen itseään, henkilöstöään, palveluitaan ja asiakkaitaan kuvaavien kappaleiden jälkeen siirryn seuraavissa luvuissa enemmän aineiston kulttuurisidonnaiseen analysointiin.

6 YRITYSTEN LUOMAT MIELIKUVAT YMPÄRÖIVÄSTÄ TODELLISUUDESTA

Seuraavaksi nostan esille niitä aineistosta nousseita keskusteluita, joissa yritykset internetsivuillaan loivat mielikuvia ympäröivästä todellisuudesta. Keskustelun käsitteen voi tässä yhteydessä ymmärtää laajasti, eikä se rajoitu vain kasvokkaiseen tai kielelliseen vuorovaikutukseen (Juhila 1999, 174). Tässä tutkielmassa käytän keskustelu-sanaa kuvatessani internetsivuilta esille nousseita keskusteluja. Jaan esille nousseet keskustelut kahteen eri ryhmään. Näitä oman jaotteluni mukaisia keskusteluja ovat keskustelu taloudesta ja kunnan resursseista sekä keskustelu ammattilaisten asiantuntijuuden ja tuen tarpeesta. Käsittelen näitä kahta eri keskustelua omina alaotsikoinaan. Tekstit on aina julkaistu jollekin yleisölle (Juhila 1999, 174). Kuten aiemmin on tullut esille, internetsivujen yleisönä ovat mitä todennäköisimmin ensisijaisesti potentiaalisina tilaajina ja maksajina toimivat kunnan sosiaalityöntekijät sekä palveluiden loppukäyttäjinä toimivat lastensuojelun asiakkaat: lapset, nuoret ja perheet.

6.1 Yritykset kuntien resurssipulan paikkaajina

Luvussa 5.1 mainitsin yritysten häivyttävän internetsivuillaan omaa taloudellista toimintaansa taka-alalle. Yritykset eivät maininneet lainkaan myyvänsä palveluitaan tai ottavansa niistä vastaan rahaa. Retorisena keinona tässä yhteydessä kirjoitin omien intressien häivyttämisestä. Vaikka yritysten taloudesta ei ollut mainintoja, kolmen yrityksen internetsivuilta löytyi kuitenkin viittauksia kuntien talouteen.

Pultin työskentelyn yleistavoitteena on tukea ihmisen kasvua, kehitystä ja hyvinvointia inhimillisesti ja kuntataloudellisesti kestävällä pohjalla” (Lastensuojelun tukipalvelut Pultti Oy).

Kunnille tarjoamme taloudellisia ja vaikuttavia palveluita, jotka parantavat kunnan asukkaiden elämänlaatua ja pienentävät sosiaali- ja terveystoimen menoja. (Merikratos Lastensuojelu Oy)

Yritysten lupaus kunnan talouteen viitatessaan on tuottaa palveluita tavalla, joka säästää kunnan sosiaalitoimen menoja tai vähintään huomioi kuntatalouden kestävyysoletettuna tarpeena. Oletuksena esityksissä oli, että yritys kykenee toteuttamaan

palvelun julkisia palveluita taloudellisemmin. Samalla rationalisoidaan yrityksen tuottaman palvelun käyttöä (Rationalisointi retorisena keinona ks. Vaara 2014, 509-511).

Kuntien talouden lisäksi kuntien resursseihin viitattiin keskustelulla sosiaalitoimen kiireisyydestä:

Tarjoamamme palvelu helpottaa merkittävästi kiireisen sosiaalitoimen arkea perhehoidon järjestämisessä ja organisoimisessa (SK Lastensuojelu ja Kuntoutus Oy)

Blogit ovat yksi internetin sivutyyppejä. Blogilla tarkoitetaan verkkosivustoa, jolle tuotetaan ajankohtaista sisältöä. Blogille ominaista on vanhojen kirjoitusten säilyttäminen, joskus päiväkirjamaisuus ja usein se, että niitä on mahdollista kommentoida. (Laaksonen, Matikainen ja Tikka 2013, 358). Yksi yrityksistä (Merikratos Lastensuojelu Oy) julkaisee internetsivuillaan blogia, jossa yrityksen edustajat kirjoittavat muuta sivustoa kantaa ottavammin ajankohtaisista ilmiöistä. Koska blogissa kirjoitettiin muita sivustoja ja sivuston osia vapaammin ja kantaa ottavammin muutoin hienovaraisemmin esille nousseesta ilmiöstä, yrityksestä kunnallisten resurssien paikkaajina, perehdyn seuraavaksi blogi-kirjoituksiin yksityiskohtaisemmin. Koska blogi on yrityksen työntekijän omalla nimellään kirjoittama julkiseksi tarkoitettu teksti, julkaisen tässä yhteydessä kirjoittajan nimen normaalin lähdeviittauksen tavoin.

Merikratos Lastensuojelu Oy:n toimitusjohtaja Ilona Lehtinen kirjoittaa 29.6.2014 julkaistussa blogi-kirjoituksessa otsikolla ”Kuka ottaa kopin?” kunnan resursseista laajemmin. Kirjoituksen alkupuolella Lehtinen nostaa esille ongelman kunnallisen lastensuojelun resurssien puutteesta:

Kuntien talous on kovilla ja kaikkein kiireisimmissäkin työpisteissä, myös lastensuojelun avohuollon yksiköissä, pyörivät lomautukset.

Lehtinen tuo yksityiskohtaisten ja määrällisesti perusteltujen esimerkkien avulla esille näkemystä siitä, että vaikka kuntien työntekijät tekevät parhaansa ja haluavat tehdä

enemmän, ovat resurssit siihen riittämättömät. Tällöin kuntien työntekijät näyttäytyvät eräänlaisina olosuhteiden uhreina:

Laki vaatii kuitenkin, että selvitys lastensuojelutarpeesta on laadittava seitsemän arkipäivän kuluessa ja työntekijöitä on pienistä resursseista vielä vähemmän. Ei ole tavatonta, että selvitys laaditaan yhden kotikäynnin aikana tai yhden toimistotapaamisen perusteella...Muuhun päivystystiimit eivät enää repeä, vaikka olisi halua. Resurssit ovat riittämättömät.

Siirrettyään ensin resurssikeskustelun kautta vastuuta pois yksittäisiltä kunnan lastensuojelun työntekijöiltä, ilmaisee Lehtinen blogi-tekstissä huolta kunnallisten palveluiden laadusta ja tuo esiin oman palveluiden laatuun liittyvän huolensa, jota hän luonnehtii suureksi:

Oma suuri huoleni onkin siinä, kuinka nämä lapsen kohtaamiset oikeasti hoidetaan? Selvityksen jälkeen todetaan lapsen tarvitsevan lastensuojelun asiakkuuden tukea. Lapsen asioista vastaavan sosiaalityöntekijän aikatauluun mahtuu lapsen kohtaaminen vasta viikkojen ehkä kuukausien päästä. Kuka kohtaa lapsen ja perheen? Kuka ottaa kopin lapsen hädästä?

Lehtinen luo edellisessä lainauksessa yksityiskohdilla vakuuttaen kuvan konkreettisesta tilanteesta, yleistäen sen toistuvaksi toimintamalliksi. Oletuksena on, että lapsi tavataan resurssipulan seurauksena vasta pitkän ajan kuluessa, vaikka hän tarvitsee tukea tätä nopeammin. Lehtinen tuo esille oman henkilökohtaisen huolen kokemuksensa ja esittää kysymyksen siitä, kuka vastaa lapsen hätään. ”Huoli” ja ”hätä” ovat puolestaan molemmat vahvasti tunteisiin ja moraaliin vetoavia sanavalintoja.

Lehtinen jatkaa painottaen uudestaan heikkoja resursseja, kustannusten nousua, lastensuojelun työntekijöiden heikkoa asemaa ja yhdistää tämän jälkeen omat huolensa kaikkien eri toimijoiden yhteiseksi huoleksi, luoden näin laajempaa vaikuttavuutta sanoilleen:

Lapsen etu on päällimmäisenä ajatuksena ja kaikkia ratkaisuja pohditaan ja valmistellaan niin hyvin kuin suinkin nykyresursseilla voidaan. Silti huostaanottoja tehdään enemmän kuin koskaan, vain sen vuoksi, että asioihin ei ehditä tarttua ajoissa. Ja kustannukset nousevat entistä suuremmiksi. Silti moitteet kohdistuvat lastensuojelun viranomaisiin joka suunnalta. Jaamme tämän huoleni varmasti kaikkien lastensuojelun ammattilaisten kesken kunnissa, yrityksissä ja järjestöissä.

Edellä Lehtinen luo yhteishenkeä kunnallisten toimijoiden kanssa. Hän kertoo yhteisestä huolesta ja painottaa työntekijöiden tekevän parhaansa vaikeissa olosuhteissa. Hän nostaa esille lastensuojelun työntekijöihin ”joka suunnalta” suuntautuvat moitteet, tuoden näin esille oletuksen siitä, etteivät lastensuojelun työntekijät kykene suoriutumaan heille säädetyistä töistä. Samalla hän kuitenkin vahvistaa sanamuodoin jälleen positiivista yhteyttä kunnallisiin lastensuojelun ammattilaisiin. Yhteisen huolen jakamisen lisäksi hän kirjoittaa sympatioidensa olevan lastensuojelun viranomaisten puolella.

”Kaikki sympatiani ovat lastensuojelun viranomaisten puolella! Tilanne ei todellakaan ole hyvä.”

Lopuksi Lehtinen vastaa itse aiemmin esittämänsä kysymykseen ja tarjoaa ehdotusta esittämänsä ongelman ratkaisemiseksi yhteistyöllä:

Ehdotan että otetaan kaikkien resurssit käyttöön ja otetaan koppi yhdessä!

Retorisesti blogi-teksti siis osoittaa ensin ongelman resurssien puutteesta ja nostaa esiin yksityiskohtien avulla vakuuttavan ja lapsen hädän kautta tunteisiin vetoavan huolen lastensuojelun asiakkaiden tilannetta kohtaan. Hän kritisoi kunnallisten palveluiden laatua, puolustaen kuitenkin kunnan työntekijöitä osoittaen toistuvasti laadullisten puutteiden olevan resurssipulan seurausta. Yhdistettyään lopulta kunnat, yhdistykset ja yritykset saman huolen jakajiksi, tarjoaa Lehtinen eri toimijoiden resurssien yhdistämistä ratkaisuna alussa määrittelemäänsä ongelmaan kunnallisten resurssien puutteesta. Yhteyden luominen kunnallisiin toimijoihin on tässä yhteydessä tärkeää, sillä kunnat ovat se pääasiallinen ostajataho, joka internetsivuilla esiteltyjä palveluita ostaa. Kuten olen

aiemmin tuonut esille, kuntatoimijat ovat myös yksi niistä tahoista, joille internetsivut ovat todennäköisimmin suunnattu. Näin ollen kunnan kyvyttömyyttä toteuttaa palveluita ei voi tuoda esille siten, että kuntatoimija kokisi olevansa eri puolella yrityksen kanssa. Lehtinen esittääkin samalla edustamansa yrityksen yhtenä keinona ongelman ratkaisemiseksi tarjoamalla yhteistyötä.

Sekä taloutta että resursseja koskevassa keskustelussa yritykset retorisesti puolustivat omaa asemaansa tuomalla esille julkisen sektorin ongelmia ja tarjoamalla omaa toimintaansa ratkaisuna tähän esille tuomaansa ongelmaan. Julkisen sektorin haasteita ei perustella tutkimuksilla tai muilla faktoilla, vaan ne tuodaan esille tosiasioina, joita joissain kohdin havainnollistetaan esimerkeillä, jotka laajennetaan ikään kuin koskemaan kaikkia tilanteita. Tällaiset yksityiskohdat voivat vakuuttaa kuulijaa esitetyn asian todenmukaisuudesta (Jokinen 1999, 144-145).

Osaltaan edellä kuvattu keskustelu liittyy mediassa esille nousseeseen keskusteluun julkisen sektorin resurssien riittämättömyydestä, jota toin esille luvussa 2.3. Asioiden esittäminen tosiasioina on myös retorinen keino, jonka avulla kuulija pyritään vakuuttamaan esille tuodusta asiasta (Jokinen 1999, 140-141). Tässä tapauksessa julkisen sektorin heikko tilanne tosiasiana tuotuna ja kerrottujen yksityiskohtien avulla esitettynä vahvistaa keskustelussa yrityksen omaa asemaa vaihtoehtoisena palveluiden tuottajana.

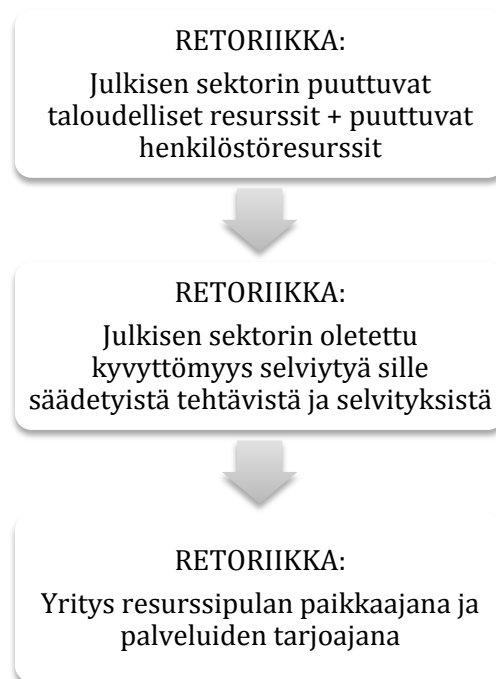
Seuraavaksi vielä kuvion muodossa blogi-tekstin retorinen rakenne, kuvatessa lastensuojelutarpeen toteuttamista:

YRITYKSEN TOIMIJUUDEN PERUSTELEMINEN KUNNAN RESURSSIPULALLA	
Tekstin retoriset keinot	Esimerkki tekstistä
Nostetaan esille ongelma	"Kuntien talous on kovilla ja kaikkein kiireisimmissäkin työpisteissä, myös lastensuojelun avohuollon yksiköissä, pyörivät lomautukset." "Työntekijöitä on pienistä resursseista vielä vähemmän."
Perustellaan, miten asiat pitäisi tehdä ja miksi nykyinen oletettu käytäntö ei toimi. Tehostetaan tätä perustelua viittaamalla lakiin.	"Laki vaatii kuitenkin, että selvitys lastensuojelutarpeesta on laadittava seitsemän arkipäivän kuluessa."
Vakuutetaan ongelman laajuutta yksityiskohdilla	"Ei ole tavatonta, että selvitys laaditaan yhden kotikäynnin aikana tai yhden toimistotapaamisen perusteella" "Lapsen asioista vastaavan sosiaalityöntekijän aikatauluun mahtuu lapsen kohtaaminen vasta viikkojen ehkä kuukausien päästä."
Todetaan ja tiivistetään ongelma	"Resurssit ovat riittämättömät."
Tuodaan esille oma huoli ja vedotaan tunteisiin	"Oma suuri huoleni onkin siinä, kuinka nämä lapsen kohtaamiset oikeasti hoidetaan?" "Kuka kohtaa lapsen ja perheen? Kuka ottaa kopin lapsen hädästä?"
Tuodaan esille kunnan vaikeus selvittää sille määrättyistä tehtävistä ja yleistetään kuntatoimijoiden kykenemättömyyttä yleisenä näkemyksenä	"Silti huostaanottoja tehdään enemmän kuin koskaan, vain sen vuoksi, että asioihin ei ehditä tarttua ajoissa. Ja kustannukset nousevat entistä suuremmiksi." "Silti moitteet kohdistuvat lastensuojelun viranomaisiin joka suunnalta."
Luodaan yhteyttä kuntaviranomaisiin (potentiaalisiiin palvelun maksajiin) yleistämällä esille tuomansa huolen kaikkien, myös kuntatoimijoiden, yhteiseksi huoleksi	"Jaamme tämän huoleni varmasti kaikkien lastensuojelun ammattilaisten kesken kunnissa, yrityksissä ja järjestöissä." "Kaikki sympatiani ovat lastensuojelun viranomaisten puolella! Tilanne ei todellakaan ole hyvä".
Tuodaan oman yrityksen palvelut esille ratkaisuna edellä mainittuihin ongelmiin.	"Ehdotan että otetaan kaikkien resurssit käyttöön ja otetaan koppi yhdessä! "

KUVIO 10: Yrityksen toimijuuden perusteleminen kunnan resurssipulalla

Mielenkiintoista annetussa esimerkissä on se, että siinä käytetään yksityiskohtien avulla esimerkkinä nimenomaan kunnan kyvyttömyyttä suoriutua lastensuojelun tarpeen arvioinnista. Tämä arvio on melko tarkasti lakisääteisesti säädelty. Se on ensikosketus asiakkaan ja lastensuojelun välisessä kommunikaatiossa ja keskittyy asiakkaan tilanteen lisäksi arvioimaan myös asiakkaan palveluiden tarvetta. Jonathan Potterin (1996, 107) mukaan retoriikan voi jakaa tyypiltään hyökkäävään ja puolustavaan. Tässä tapauksessa kirjoituksessa hyökätään monessa kohdassa kuntatoimijaa vastaan heikentäen oletuksilla ja esimerkeillä tämän kykyä selvittää sille asetetuista tehtävistä. Yritys tuo muualla internetsivuillaan esille tarjoavansa arviointi ja selvitystöitä. Näistä mainitaan erikseen yrityksen vanhemmuuden arvio, lastensuojelutarpeen selvityksessä avustaminen, olosuhdeselvityksen tekeminen ja perheen tuen tarpeen arviointijaksot. Voidaan kysyä, pyrkiikö kirjoittaja juuri lastensuojelutarpeen arviota ja sen jälkeisiä toimia kritisoidessaan nimenomaan arvostelemaan kuntatoimijoiden kykyä arvioida sitä, mitkä palvelut asiakkaalle olisivat tarpeellisia.

Retorisesti suostuttelu perustui kolmeen vaiheeseen. Ensin todettiin julkisen sektorin puuttuvat taloudelliset ja henkilöresurssit. Tätä kautta nostettiin esille näkemys siitä, ettei julkinen sektori pysty selviytymään sille säädetystä tehtävistä ja selvityksistä. Lopuksi tarjottiin yritystä ja sen palveluita ratkaisuna edellä itse esille nostettuihin ongelmiin.



KUVIO 11: Retoriikka yrityksestä resurssipulan paikkaajana

Tämän kappaleen aluksi kirjoitin myös useamman yrityksen tuovan esille kuntien resurssipulaa. Samalla rationalisoitiin yritysten tarjoaminen palveluiden käyttöä lupaamalla niiden tuovan helpotusta kuntatalouteen. Kuten yritysten tarjoamia palveluita käsittelevässä luvussa toin esille, useat eri yritykset tarjosivat erilaisia selvityksiä tai palvelutarpeen arvioita osana palveluvalikoimaansa. Tämän yhdistelmän avulla esiin nousee kuva yrityksistä, jotka haluavat kuntien resurssipulaan vedoten toteuttaa yksittäisten käytännön ostopalveluiden lisäksi myös asiantuntemusta vaativia selvitys- ja arviointitehtäviä. Seuraavassa luvussa kirjoitankin tarkemmin keskustelusta kunnan asiantuntijuuden ja tuen tarpeesta.

6.2 Julkisen sektorin asiantuntijuuden ja tuen tarve

Toinen yritysten ympäröivää todellisuutta heijastava keskustelu liittyi ammattilaisten asiantuntijuuden ja tuen tarpeeseen. Asiantuntijuuden käsitettä olen aiemmin tarkentanut luvussa lastensuojelupalveluiden järjestämisvastuusta. Tämän jälkeen yritysten itseään koskevaa kuvailua käsittelevässä luvussa toin esille, että yritykset painottivat omaa asiantuntijuuttaan sekä esitellessään omaa toimintaansa että henkilöstöään. Yritysten internetsivuilta nousi esiin myös keskustelu, jossa tätä asiantuntemusta tarjottiin muiden, yritysten asiakkaina olevien, ammattilaisten käyttöön. Asiantuntijuuteen viitattiin useiden eri palveluiden yhteydessä, ja tätä asiantuntemusta tarjottiin asiakkaan käyttöön.

Asiantuntemuksemme käyttöönne! (Tuikkula Oy, perhetyö)

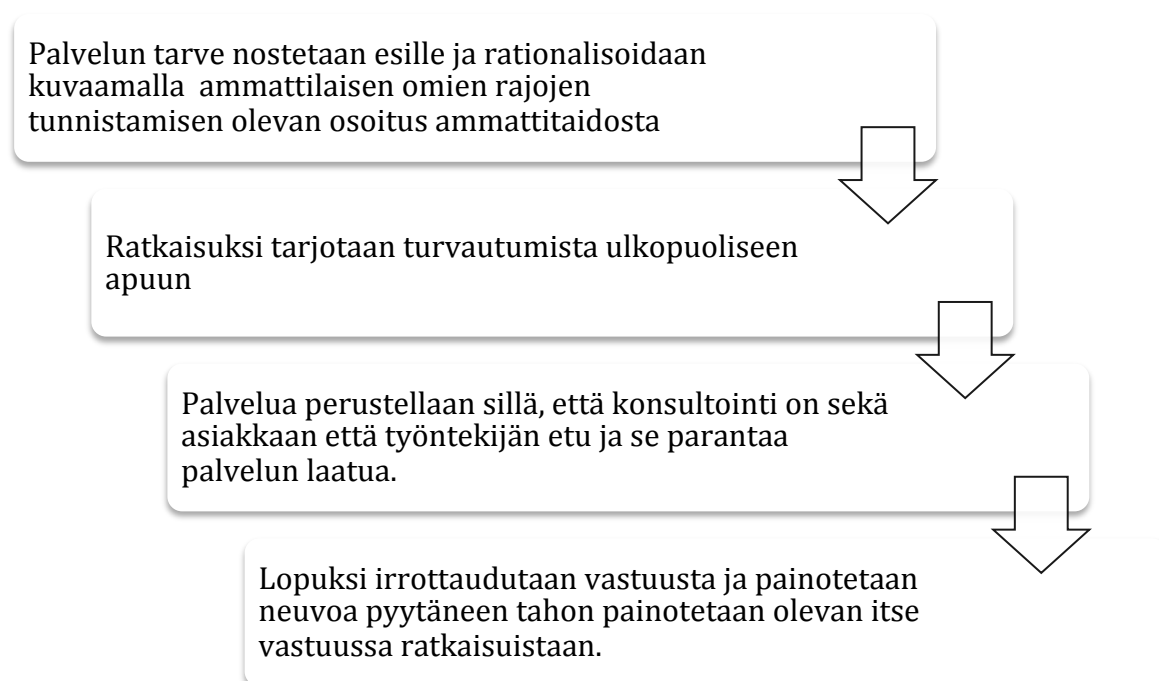
Yksi yritys painotti ammattilaisen ammattitaitoon kuuluvana seikkana sitä, että ammattilainen tuntee oman osaamisensa rajat ja osaa turvautua kollegoiden ja muiden asiantuntijoiden konsultaatioapuun. Konsultointipalvelun käyttö esitettiin siis osoituksena ammattilaisen ammattitaitoa. Samalla sen käyttö rationalisoitiin järkevänä valintana. Yritys nosti esille palvelunsa hyödyt ja kuvaili konsultoinnin parantavan palvelun laatua ja olevan asiakkaan ja työntekijän etu. Lainaus on yrityksen sivulta kohdasta, jossa esiteltiin yrityksen perhekodeille ja sijaisperheille tarjoamaa psykiatrisen sairaanhoitajan konsultaatiota:

Sosiaalialan ammattilaisen ammattitaitoon kuuluu, että hän tuntee oman osaamisensa rajat. Tarvittaessa hän turvautuu kollegojensa ja muiden asiantuntijoiden konsultaatioapuun. Konsultointi on sekä asiakkaan että työntekijän etu. Se parantaa palvelun laatua. (Lastensuojelun Tukipalvelut Pultti, psykiatrisen sairaanhoitajan konsultaatio)

Yrityksen konsultaationa tarjoama asiantuntijuus ei kuitenkaan ollut internetsivujen perusteella vastuuta jakavaa, vaan vastuun painotettiin säilyvän taholla, jolle asiantuntijuutta markkinoitiin:

Neuvoa pyytänyt taho ei kuitenkaan ole velvollinen toimimaan konsultin ohjeiden mukaan, vaan ratkaisee asian itsenäisesti sekä vastaa päätöksen seurauksista. (Lastensuojelun Tukipalvelut Pultti)

Konsultointipalveluiden oikeuttaminen ja vastuusta irrottautuminen



KUVIO 12: Konsultointipalveluiden oikeuttaminen ja vastuusta irrottautuminen

Lainsäädännössä kunnan on tarjottava moniammatillista asiantuntemusta lastensuojelun asiakkaalle nimetylle sosiaalityöntekijälle, jolta edellytetään sosiaalityön yliopistotasoista koulutusta. Palveluita on mahdollista ostaa myös ulkopuolelta juuri konsultoinnin,

mentoroinnin tai työnohjauksen kautta. (Taskinen 2010, 37; Heinonen ja Sinko 2011, 98-99). Siinä missä kunnan lastensuojelun asiakkaan vastuusosiaalityöntekijän koulutus on tarkkaan määritelty, esimerkiksi konsultointipalveluita voi tarjota monenlaisella koulutuksella.

Henkilöstöä kuvaavassa luvussa toin esille, että suurin osa yritysten sivuilla mainituista ammattinimikkeistä oli ammattikoulu- ja ammattikorkeakoulututkintoja, harvemmin yliopistokoulutuksia. Asiantuntijapalveluita, kuten vanhemmuuden arviointia, tarjottiin kuitenkin myös yrityksissä, jotka kuvailivat henkilöstönsä koostuvan esimerkiksi ohjaajista, joilla on sosiaali- ja terveysalan koulutus (Tulilyhty Oy). Suurimmalla ja eniten asiantuntemusta painottavalla yrityksellä oli henkilöstössään myös yliopistokoulutuksen saaneita sosiaalityöntekijöitä ja lakimies (Merikratos Lastensuojelu Oy). Lisäksi kaksi asiantuntijuuteen perustuvia palveluita tarjoavaa yritystä rajasi tarjoavansa näitä palveluita esimerkiksi ”Sijaishuollon pienemmille toimijoille, kuten perhekodeille ja sijaisperheille” (Lastensuojelun tukipalvelut Justus) tai ”Sijaisvanhemmille ja sijaisperheille”. Lisäksi yritys saattoi tarjota nimenomaan johonkin palveluun, kuten perhetyöhön, liittyvää asiantuntemusta (Tuikkula Oy). Näin ollen vaikuttaa siltä, että myös jotkut yrityksistä osittain rajasivat asiantuntijuuttaan ja tunnistivat asiantuntemuksensa rajoja. Myös konsultaatiopalveluiden yhteydessä mainittu vastuusta irrottautuminen on sikäli välttämätöntä, että kunnallinen toimija ei voisi myöskään juridisesti ulkoistaa päätöksentekoaan (Räty 2010,52).

Aineiston kaikkein suurin yritys (Merikratos Lastensuojelu Oy) tarjosi laajimman valikoiman asiantuntemusta vaativia palvelua ja myös perusteli eniten näiden tarvetta. Koska kyseessä on Suomen mittakaavassa huomattava yksityisten lastensuojelupalveluiden tuottaja, on mielestäni perusteltua paneutua tässä tutkielmassa tämän yrityksen käyttämään retoriikkaan asiantuntemuksen tarjoamisesta ja sen tarpeesta, vaikkei se olekaan yleistettävissä muihin aineiston yrityksiin. Nämä suuren palveluntarjoajan tuottamat merkitykset ovat yrityksen koon ja maantieteellisen levittäytymisen ansiosta joka tapauksessa merkittäviä ja kiinnostava osa aineistoa.

Oletetun asiantuntemuksen tarpeen lisäksi yritysten internetsivuilta nousi oletus ammattilaisten jaksamiseen liittyvästä tuen tarpeesta. Tämä välittyi esimerkiksi yrityksen

sivuilla vaihtuvasta iskulauseesta: ”Merikratos kehittää ammattilaisia ja auttaa asiantuntijoita jaksamaan.” Keskustelu jaksamisesta linkittyy edellisen kappaleen keskusteluun taloudesta ja kunnan resursseista. Kunnan työntekijät nähtiin näissä keskusteluissa väsyneinä, ylityöllistettyinä ja sitä kautta myös ulkopuolisen yrittäjän tarjoamaa tukea tarvitsevinä.

Yritys painotti kotisivuillaan olevansa rankoissa olosuhteissa työskentelevien kunnan toimijoiden puolella. Yritys käytti aiemmin esille tuomaani ”tavallisen miehen äänenä” toimimisen retoriikkaa puhuessaan lastensuojelun asiakkaista. Tässä yhteydessä samantyylistä retoriikkaa toteutetaan käyttämällä yrityksen ääntä kunnan työntekijöiden äänenä. Palaan tässä kohdin jo edellisessä luvussa esille nostettuun Merikratos Lastensuojelu Oy:n blogiin, jossa yrityksen toimitusjohtaja Ilona Lehtinen toi esille kunnallisten resurssien riittämättömyyden. Jo edellä käsitellyn resurssivajeen lisäksi hän tuo kirjoituksessaan esille myös näkemyksensä lastensuojelun ammattilaisten tilanteesta kuvaten ammattilaisten olevan huolissaan ja väsyneitä.

”Ammattilaiset ovat todella huolissaan ja erittäin väsyneitä.” (Merikratos Lastensuojelu Oy, Ilona Lehtinen)

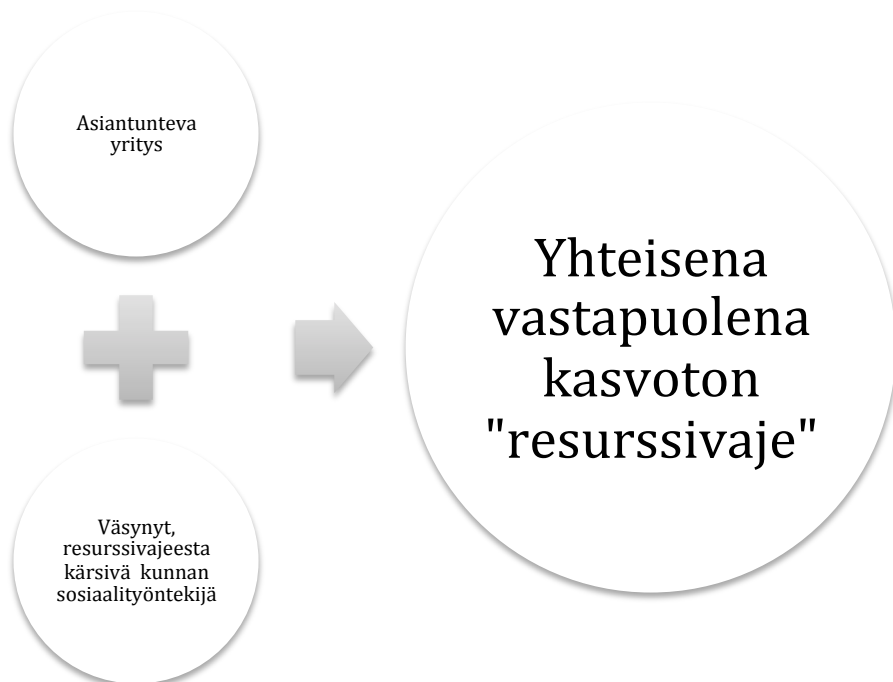
Samalla väsymyksen syitä perustellaan yksityiskohtaisesti resurssivajeen yksityiskohdilla.

”Moni asia vetää lasten ja perheiden kanssa työskentelevät varsin vakaviksi. Oma työtaakka ja toisaalta suuri huoli oman työn sisällöstä ja säilymisestä. Kuntien talous on kovilla ja kaikkein kiireisimmissäkin työpisteissä, myös lastensuojelu avohuollon yksiköissä, pyörivät lomautukset. Koko yksikkö voi olla puoli vuotta vajaalla miehityksellä kun aina on jonkun lomautusvuoro.” (Merikratos Lastensuojelu Oy, Ilona Lehtinen)

Kuten edellisessä kappaleessa toin esille, Lehtinen painotti samassa yhteydessä jakavansa viranomaisten huolen ja olevansa heidän puolellaan. Näin yritys asemoi itsensä näihin toimijoihin. Yhteiseksi ja toimijoita yhdistäväksi vastapuoleksi nousee näin

kasvoton ”resurssivaje”, jota kohdistuu kuntatalouteen, muttei kuitenkaan konkreettisesti minkään tietyn tahon tai toimijan syyksi tai viaksi.

Julkisen sektorin työntekijöiden väsymys, liian suuri työmäärä ja paikoin myös asiantuntemuksen tarve nostettiin keskusteluissa esille faktana, jota ei erikseen tarvinnut juuri perustella tai kyseenalaistaa. Tämän vastapainoksi tarjottiin yritysten palveluita, joiden yhteydessä annettiin kuva yrityksen henkilöstön asiantuntemuksesta ja mahdollisuudesta auttaa tilanteessa. Kuten yrityksen omaa toimintaansa koskevassa kappaleessa toin esille, yritykset kuvasivat usein omaa toimintaansa painottaen asiantuntemustaan ja kokemustaan. Yritykset eivät missään vaiheessa kyseenalaistaneet omien työntekijöidensä jaksamista, vaan tarjosivat itseään ikään kuin toimivampana vastaparina toteuttamaan palveluita, joita julkinen sektori ei välttämättä jaksa, osaa tai resurssien puutteessa pysty järjestämään. Internetsivuilla painotettiin yritysten kykenevän hyvin suunniteltujen palveluiden avulla vastaamaan kohtaamiinsa haasteisiin.



KUVIO 13: Yrityksen retoriikka kunnan työntekijän puolelle asettumisesta.

Lastensuojeluprosessissa sijaishuollon palveluiden kohdalla kulminoituu selkeimmin lainsäädännöllinen kanta asiantuntemukseen yksityisten ja julkisten palveluiden välillä. Lastensuojelua käsittelevässä luvussa 2 toin esille kunnan erityisen velvollisuuden tukea sijaishuoltopaikkaa lapsen hoidossa. Samalla kirjoitin myös yksityisten sijaishuollon palveluiden olevan luvanvaraisia ja julkisen vallan taholta valvottuja (Taskinen 2010, 136). Julkisen sektorin ei siis ole vain tuettava, vaan myös valvottava tältä osin yksityistä toimijaa. Myöhemmin luvussa 2.2. kirjoitin kuntien velvollisuudesta vastata lasten asioista vastaavan sosiaalityöntekijän asiantuntijuuden tarpeeseen kunnan kokoaman asiantuntijaryhmän avulla.

Aineistossa ilmenevä yritysten halu tarjota tukea ja asiantuntemusta kunnalle ja kunnan sosiaalityöntekijöille kääntää ajatuksena tuen ja asiantuntemuksen tarpeen suunnan yrityksestä kuntaan päin. Yrityksen palveluita kuvattaessa tässä yhteydessä viitataan erityisesti avohuollon palveluihin. Jos palvelut kääntää ympäri, lainsäädännöstä ei löydy viittauksia julkisen sektorin tarpeesta yritysten asiantuntemukselle. Yritysten internetsivuilla ei painoteta sijaishuollon palveluiden olevan julkisen sektorin valvonnan ja luvan varaisia. Toki juridisesti esimerkiksi yksityisten konsultaatiopalveluiden käyttö on mahdollista ja yritykset varmasti tietävät osan palveluista olevan julkisen valvonnan alaisia, mutta teksteissä näitä seikkoja ei painoteta. Kyseessä ovat lastensuojeluprosessin eri osat. Tämä ole kuitenkaan ole ratkaisevaa, sillä ratkaiseva on tuen ja asiantuntemuksen suuntaan liittyvä retoriikka.

TUEN TARPEEN SUUNTA KUNNAN JA YRITYKSEN VÄLILLÄ	
Tuen tarpeen ja valvonnan suunta juridisesti	Tuen tarpeen ja asiantuntemuksen suunta yrityksen käyttämässä retoriikassa
Julkinen sektori ↓ Sosiaalipalveluita tarjoava yritys	Sosiaalipalveluita tarjoava yritys ↓ Julkinen sektori

KUVIO 14: Tuen tarpeen suunta kunnan ja yrityksen välillä

7 YHTEENVETO JA JOHTOPÄÄTÖKSET

Tämä tutkimus käsittelee kaupallisia yrityksiä lastensuojelupalveluiden tuottajina. Tutkimus on retorinen diskurssianalyysi siitä, miten yritykset esittelevät ja perustelevat toimintaansa ja asemoivat itseään suhteessa muihin palveluntuottajiin.

Tutkimukseni tarkoituksena oli selvittää, millaisia palveluita yritykset tuottavat kunnallisen lastensuojelun palveluvalikkoon ja miten yritykset kuvaavat palveluitaan. Samalla mielenkiinnon kohteenani oli tuoda esille myös yritysten itseään koskevaa kuvailua ja sitä, millaista retoriikkaa yritykset käyttivät. Aineistona käytin Patentti- ja rekisterihallituksen ja verohallinnon ylläpitämästä Yritys- ja yhteisötietojärjestelmä YTJ.fi:stä hakusanalla ”lastensuojelu” löytyneiden kaupallisten yritysten internetsivuja. Tätä kautta aineistoksi valikoitui yhdeksän lastensuojelupalveluita tarjoavan kaupallisen yrityksen internetsivut yritysten palveluesityksinä. Menetelmänä tutkielmassa on diskurssianalyysi, ja erityisesti yritysten käyttämän retoriikan analysointi.

Lastensuojelupalveluita tarjoavien yritysten palveluvalikoima oli hyvin laaja. Palvelut jakautuivat lastensuojelun avohuollon asiakkaille kohdistettuihin palveluihin, lastensuojelun sijaishuollon asiakkaille kohdistettuihin palveluihin sekä lastensuojelun ammattilaisille suunnattuihin palveluihin. Yleisiä palveluiden nimikkeitä olivat esimerkiksi perhetyö, ammatilliset tukihenkilöt, laitosasuminen, perhekodit sekä konsultaatio, työnohjaus ja vastaavat asiantuntemusta tarjoavat palvelut. Useampi yritys tarjosi palveluna myös työpariutta sosiaalityöntekijälle sekä erilaisia selvitystöitä, kuten vanhemmuuden arviointia tai palvelutarpeen arviota.

Yritykset käyttivät omaa toimintaa kuvatessaan useita retorisia keinoja. Näitä olivat esimerkiksi omista intresseistä ja kaupallisista tavoitteista etäännyttäminen, tarpeen luominen palveluille asiakkaan tarpeita kuvailemalla, itse-valtuutus omaa asiantuntemusta ja laatua painottamalla, ”tavallisen miehen ääneen” vetoaminen kuvaamalla yritystä heikossa asemassa olevan asiakkaan puolestapuhujana sekä moraaliin vetoaminen tuomalla esiin mainintoja asiakkaan oikeuksista ja tarpeista. Yritykset eivät tuoneet esille omaa kaupallisuuttaan ja häivyttivät myös kokoaan ja omistuksiaan jättämällä kaiken näihin liittyvän informaation julkaisematta sivuillaan. Sen sijaan luotiin mielikuvaa esimerkiksi kodinomaisuudesta tai välittämisestä. Samasta

ilmiöstä on uutisoitu koskien ravintola-alaa, jossa suuret yritykset luovat mielikuvaa yrittäjähenkisyydestä, jättäen oikeat omistajat tiedotteissaan mainitsematta (Helsingin Sanomat 18.8.2016).

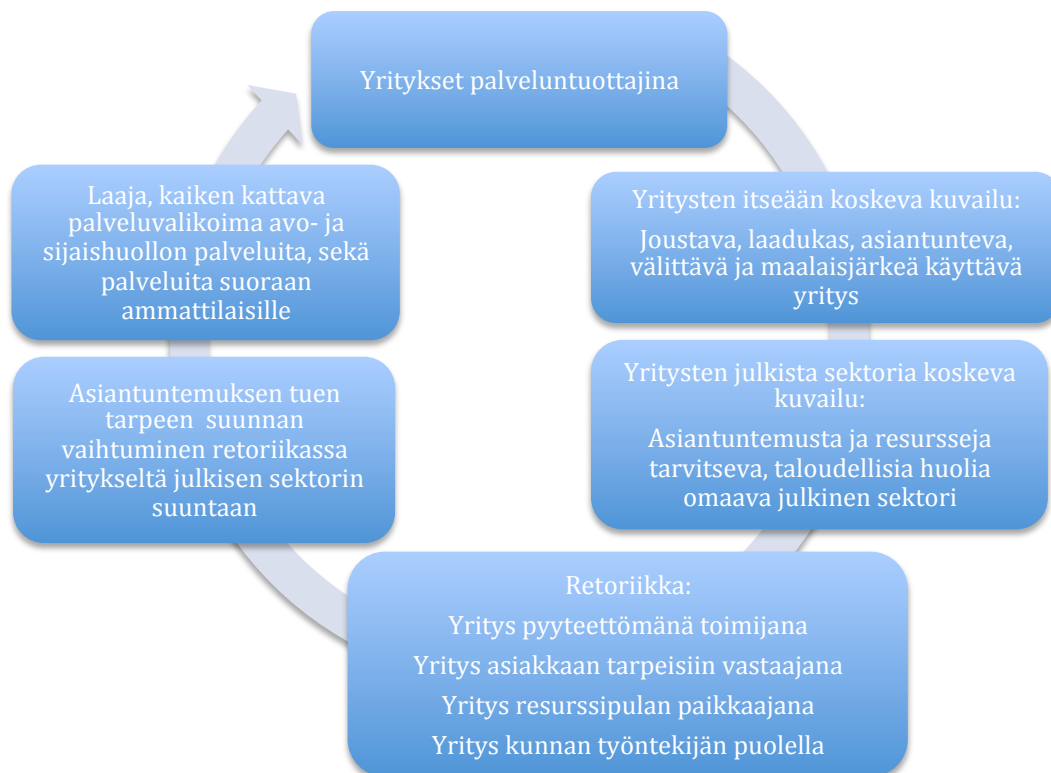
Yritysten tuodessa esille omaa henkilökuntaansa, olivat retorisia keinoja asiantuntijuuden vahvistaminen tuomalla esille henkilöstön osaamista. Lisäksi lueteltiin henkilöstön koulutuksia ja koulutusaloja (yksityiskohdilla vakuuttaminen) sekä tuotiin esille henkilöstön määrää (numeerinen määrällistäminen). Henkilöstöön viitattaessa vedottiin erityisesti henkilöstön kykyyn käyttää maalaisjärkeä tai arkijärkeä. Mielenkiintoista oli myös useamman yrityksen tapa tuoda vahvasti esille lemmikkejä ikään kuin henkilöstön jäseninä ja vedota tätä kautta tunteisiin. Mainittuina tutkintonimikkeinä oli useammin ammattikoulu- tai ammattikorkeakoulutasoisia tutkintoja, harvemmin yliopistotasoisia tutkintoja. Jossain määrin yritykset olivat myös suunnanneet palveluitaan koulutustason mukaisesti.

Yritykset eivät tuoneet vahvasti esille sitä, kenelle internetsivut oli suunnattu. Toin luvussa 5.1. esille päättelyprosessin, jonka perusteella oletan pääasiallisina kohderyhminä olevan sekä sosiaalihuollon julkiset toimijat että lastensuojelun asiakkaana olevat henkilöt. Yritykset toivat asiakkaitaan esille lähinnä määritellessään palveluitaan. Palvelut saattoivat olla kohdennettu tietylle asiakasryhmälle tai palvelut muokattiin asiakkaille sopiviksi. Asiakkaan tarpeita käytettiin tekstissä toiminnan oikeuttajina, ja yritykset valtuuttivat itseään toimijoina kuvaamalla kykyään vastata asiakkaan tarpeisiin. Palveluiden oikeuttamisessa käytettiin sellaisia retorista suostuttelun vaiheita, joissa tekijän teot, reaktiot ja tarkoitukset tuottavat oikeuttamisen (Ks. kuvio 8).

Käsittelen tutkielmassa laajasti aineiston suurimman yrityksen toimitusjohtajan kirjoittamaa blogitekstiä, sillä siinä tuodaan muuta aineistoa vapaamuotoisemmin ja vahvemmin esille yrityksen retoriikkaa. Kyseisessä tekstissä käytetään yleistä retoriikan keinoja, jossa omaa asemaa nostetaan ja vastapuolta heikennetään (Jokinen 1999, 126). Kyseisen yrityksen tekstissä vastapuolta heikennetään viittaamalla kyseenalaistamattomana totuutena kunnan resurssipulaan ja tätä kautta kyvyttömyyteen vastata sille lakisääteisesti asetetuista tehtävistä. Tätä kautta yritys tarjoaa itseään

resurssipulan paikkaajaksi ja palveluiden tarjoajaksi. Tekstissä asetutaan lopulta potentiaalisen palveluiden ostajan puolelle kuvaten, kuinka asiantunteva yritys ja resurssivajeesta kärsivä, väsynyt kunnan työntekijä voivat yhdessä pärjätä paremmin yhteistä vihollista, kasvotonta ”resurssivajetta”, vastaan. Kirjoittaja asemoituu ottamalla keskustelussa tietyn aseman (Jokinen 1999, 27). Tässä tapauksessa yritys ottaa aseman vahvana heikon kuntatyöntekijän auttajana.

Yritykset olivat retorisesti taitavia. Palveluntuottajina ne kuvailivat itseään joustavina, laadukkaina, asiantuntevina, välittävinä ja maalaisjärkeä käyttävinä. Julkinen sektori näyttäytyi puolestaan yritysten retoriikassa asiantuntemusta ja resursseja tarvitsevana. Keinoina perustella palveluitaan yritykset esittivät itsensä pyyteettöminä toimijoina, heikossa asemassa olevan asiakkaan tarpeisiin vastaajina, kunnan resurssipulan paikkaajina ja asemoivat itsensä kunnan sosiaalityöntekijän puolelle. Samalla yritykset vaihtoivat asiantuntemuksen suunnan ja tuen tarpeen diskurssissaan kulkemaan yritykseltä kunnalle päin. Samalla esille tuotiin laajaa ja kaiken kattavaa palveluntarjontaa ja yrityksiä näiden palveluiden tuottajina.



KAAVIO 15 Yritykset lastensuojelupalveluiden tuottajina

Yritykset toivat laajasti esille omaa asiantuntemustaan ja palveluidensa laatua. Juridisesti yksityiset sosiaalipalveluiden tuottajat ovat julkisen vallan luvan ja valvonnan alaisia toimijoita (ks. mm. Taskinen 2010, 127-131, 136). Kuten tekstissä ja edellisessä kaaviossa tuon esille, aineistossa asetelma kääntyi paikoin pääläelle. Yritykset tarjosivat asiantuntemustaan ja tukeaan julkiselle sektorille. Valtiontalouden tarkastusviraston toimintakertomuksessa (2012, 2, 72) todetaan, etteivät kunnat aina miellä riittävästi olevansa vastuussa palveluita tuottavien yritysten valvonnasta. Onkin tärkeää pohtia sitä, mistä näkökulmasta kunnan palveluita ostava sosiaalityöntekijä lukee yritysten palveluesitteitä. Palveluesitteiden sisältö saa erilaisia merkityksiä sen mukaan, mieltääkö kunnan sosiaalityöntekijä yritykset itseään asiantuntevammiksi palveluiden tarjoajiksi vai ajatteleeko hän itsensä yksityisten palveluntuottajien ja niiden tarjoaminen palveluiden valvojaksi. Tätä kautta rakentuu myös lähtökohta toimijoiden väliselle yhteistyölle ja jopa niiden välisille valtasuhteille.

Kiinnostava havainto oli, että melko monet yritykset tarjosivat erilaisia selvitys ja arviointipalveluita. Näitä olivat esimerkiksi palvelutarpeen arvio, vanhemmuuden arvio tai avustaminen ”lastensuojelun perustarpeen kartoittamisessa” sosiaalityöntekijän työparina. Tämä palveluiden alalaji osuu mielestäni jossain määrin problemaattisesti julkisen vallan ja yksityisen toimijuuden rajapinnalle. Tapio Rätty (2010, 52) kirjoittaa lastensuojelulakia käsittelevässä teoksessaan, että lastensuojeluasioissa lasta koskevien lastensuojeluasioiden valmistelu kuuluu pääasiassa lapsen asioista vastaaville sosiaalityöntekijöille. Rätty kirjoittaa 2010 yksiselitteisesti, että ”valmistelutehtävien ostaminen yksityisiltä palveluntuottajilta ei ole mahdollista. Myöskään työparina toimimista ei voida ulkoistaa yksityiselle palveluntuottajalle” (Rätty 2010,52). Yritykset myivät palveluina työparina toimimista sosiaalityöntekijälle ja yritysten itsenäisesti toteuttamia selvityspalveluita. Myös vanhemmuuden ja palvelutarpeen arviota. Olisi mielenkiintoista kuulla oikeudellinen näkemys aineistona olevien palveluntuottajien palveluvalikoimasta, sillä ristiriita palveluiden ja lähdekirjallisuudessa esitetyn lakitiedon välillä vaikuttaa haastavalta. Olen pyrkinyt selvittämään, onko näiden palveluiden ostaminen lastensuojeluun liittyvien lakien mukaista, vai nouseeko ongelma esiin vasta, jos ostettua arviointia käytetään kunnassa valmistelutehtävään. Yrityksistäni huolimatta ei kuitenkaan ollut mahdollista saada lakiasiantuntijan kannanottoa tähän kysymykseen.

Olisi mielenkiintoinen jatkotutkimuksen aihe selvittää, missä määrin yksityisten yritysten tekemiä selvityksiä käytetään tai niihin viitataan hallinnollisia päätöksiä perustelevissa asiakirjoissa, kuten huostaanoton selvityksessä. Lastensuojelussa tehdään myös lukuisia pieniä hallinnollisia päätöksiä, kuten päätöksiä jonkin palvelun ostamisesta asiakkaalle. Missä määrin niissä käytetään tai voidaan käyttää ostettuja selvityksiä tai ostetaanko näitä selvityksiä joitain muita tarkoituksia varten? Tämä problematiikka antaisi aiheita tutkia asiaa käytännön tai lainsäädännön kautta useammastakin eri näkökulmasta. Palvelutarpeen arvion osalta kysymys liittyy joidenkin yritysten kohdalla myös siihen, onko eettisesti oikein, että palvelua myyvä yritys arvioi maksua vastaa sitä, onko asiakas jonkin toisen saman yrityksen myyvän palvelun tarpeessa. Paikoitellen yritysten tarjonta ja lupaukset olivat myös niin laajoja, että ne herättivät kysymyksen siitä, kuinka niin laajan palveluvalikoiman ylläpitäminen on mahdollista.

Mielenkiintoisen jatkotutkimuksen aiheen tarjoaisi lastensuojeluun liittyvään yrittäjyyden tutkiminen sukupuolinäkökulmasta. Tämän tutkielman aineiston perusteella vaikuttaisi siltä, että lastensuojeluun liittyvissä yrityksissä on kunnallista lastensuojelua enemmän miehiä työntekijöinä. Yksi yritys korosti miestyöntekijöitä toiminnan vahvuutena, ja lisäksi miesten rooli korostui yhteystiedoissa olevien nimien perusteella useamman yrityksen johdossa. Olisi mielenkiintoista selvittää, pitääkö tämä huomio perusteellisemmin tarkasteltuna paikkansa. Mikäli miehiä on tosiaan muuta sosiaalialaa enemmän toimintaa johtamassa, olisi tarpeellista selvittää, mistä tämä johtuu, mitä tämä ilmiö mahdollisesti kertoo ja mitkä ovat johtohenkilöiden motiivit hakeutua juuri näihin tehtäviin. Asiaan voisi saada mielenkiintoista tietoa esimerkiksi haastattelemalla teemahaastattelulla lastensuojelupalveluita tuottavien yritysten johdossa toimivia henkilöitä.

Tässä yhteydessä on syytä pohtia myös sitä, mistä yritysten vahva nousu lastensuojelupalveluiden tuottajiksi on lähtöisin. Voidaan todeta, että yritysten tuottama todellisuus lastensuojelun tarpeista liittyi monilta osin oletettuun asiantuntemuksen ja lisäresurssien tarpeeseen. Tässä kohden hyödynnettiin myös kulttuurista ympäristöä ja julkisessa keskustelussa ja mediassa yleisenä totuutena esitettyä näkemystä heikentyneestä julkisesta sektorista, sen resurssipulasta ja kyvyttömyydestä vastata

asianmukaisesti sille säädettyihin tehtäviin. (Ks esim. MTV 3 Uutiset 15.7.2014; MTV 3 Uutiset 10.5.2014; Pekkarinen, Heino ja Pösö 2013, 337). Omasta toimijuudestaan lastensuojeluun liittyvien palveluiden tuottajina yritykset painottivat edellä mainitun resurssipulan vastaparina omaa asiantuntemustaan, laatuaan ja kykyään ymmärtää asiakasta sekä vastata tämän tarpeisiin. Nämä kaupalliset yritykset toivat itsensä esille puhtaasti asiakkaan parasta painottaen ja häivyttäen samalla täysin omat taloudelliset intressinsä.

Yritysten valtaamaa alaa tuotetuista lastenpalvelupalveluista voidaan pitää jopa eräänlaisena yritysten menestystarinana. Yritykset ovat suhteellisen lyhyessä ajassa nousseet lastensuojelussa vahvoiksi ja yleisesti käytetyiksi palveluiden tuottajiksi. Yritykset ovat taitavalla retoriikallaan luoneet tarpeen tuottamilleen palveluille. On tarpeen pohtia, mitä tämä kertoo lastensuojelun ytimestä? Voiko olla niin, että kunnallisen lastensuojelun puutteet ovat osaltaan luoneet mahdollisuuden näin laajoille yritysten tuottamille palveluille? Jos kunnallisia lastensuojelupalveluita olisi kehitetty eri suuntaan, olisivatko yksityiset palvelut saaneet näin vahvaa jalansijaa palveluiden tuottajina?

Analyysi kertoo myös syitä tälle menestystarinalle. Yritykset esittävät kykenevänsä tuottamaan asiantuntemusta, resursseja, laatua ja täydentävää kumppanuutta. Samalla ne esittävät kunnallisten palveluiden kyvyttömyyttä näiden tuottamiseen. Julkisen sektorin voisi olla ilmiötä seuraamalla jopa mahdollista oppia jotain. Nopea reagoiminen ja palveluiden räätälöiminen asiakkaan tarpeiden mukaisesti sekä välittämisen ja ”maalaisjärjen” esille tuominen ovat yksi tällaisista asioista. Jos suuret ja suurta voittoa tuottavat yritykset osaavat vastata lakisääteisten palveluiden tarpeisiin nopeasti ja esittää itsensä välittävinä, inhimillisinä ja ihmisläheisinä yksikköinä, onnistuisi tämä myös julkisen sektorin kunnalliselta lastensuojelulta. Yrityksillä voisi olla myös sellaista johtamiseen ja organisaatioihin liittyvää osaamista, joka hyödyttäisi julkista sektoria. On mielenkiintoinen kysymys, voiko yritys tuottaa palvelut julkista sektoria edullisemmin ja laadukkaammin mutta tuottaa silti voittoa omistajilleen. Mikäli tämä onnistuu, olisi julkisella sektorilla tästä paljon opittavaa myös hallinnollisesti. Ostopalveluiden käyttöä edullisemmaksi tulisi, jos julkinen sektori oppisi tuottamaan palveluitaan yhtä

kustannustehokkaasti kuin yksityinenkin. Tällöin kustannuksista jäisivät pois yrityksille menevät voitot.

Lastensuojelupalveluiden voidaan sanoa koskevan yhteiskunnan kaikkein heikoimmassa ja haavoittuvimmassa asemassa olevia ihmisiä, lapsia, jotka ovat kohdanneet elämässään paljon haasteita ja kokeneet pettymyksiä. Suomi on poliittisesti ja lainsäädännöllisesti hyväksynyt voittoa tavoittelevien yritysten laajan osallistumisen näille lapsille järjestettäviin palveluihin. Kuten olen aiemmin tuonut esille, mediassa on käyty keskustelua tämän yhdistelmän eettisyydestä. Huolta lisää myöskin tutkielmassa esille tuomani valvonnan puutteellisuus. On huolestuttavaa, mikäli voittoa tavoittelevat yritykset alkavat johdattaa julkista sektoria toteuttamalla tämän puolesta palvelutarpeen arvioita tai osallistumalla lasten huostaanottoja koskevien valmisteluiden tekemiseen. Vaikka yritykset toteuttaisivatkin palveluita, tulisi julkisen sektorin tunnistaa kaupallisten palveluiden luonne ja osata pitää päätösvalta itsellään. Tämä edellyttää riittävää osaamista ja asiantuntemusta sekä kunnassa että valtion valvovilla tahoilla. Vain vahvan julkisen sektorin asiantuntemuksen avulla asiantuntemus ja valvonta todella kulkee lain hengen mukaisesti edelleen julkiselta sektorilta yritykseen päin. Asiantuntemus itsessään ei vielä riitä, sitä pitää julkisella sektorilla voida myös käyttää, tuoda esille ja kyetä toimimaan sen mukaisesti.

Sosiaaliala ja julkinen talous ovat tiiviisti yhteydessä toisiinsa. Talouden ymmärtäminen on erityisen tärkeää silloinkin, jos haluaa argumentoida kaupallisia ilmiöitä tai yksityistämistä vastaan. Sosiaalityöntekijä toimii usein palveluiden ostajana ja tällöin palveluiden vertailun ja kilpailuttamisen osaaminen on taloudellisuuden lisäksi myös asiakkaan etu. Uskon, että yritykset voivat tuottaa erittäin laadukkaita palveluita. Niiden valikoimasta on mahdollista löytää joustavasti ja nopeasti juuri tiettyyn asiakkaan tarpeeseen sopivia ratkaisuja. Ostajan täytyy kuitenkin osata nähdä todelliset palvelut yritysten markkinointiretoriikan takaa, ja on myös osattava vaatia rahoille vastiketta. Sosiaalipalveluita ostettaessa ei saa ajautua tilanteeseen, jossa yritykset keräävät suuria taloudellisia voittoja tuottamalla ala-arvoisia palveluita. Niin ei käy, mikäli sosiaalityöntekijät eivät tällaisia palveluita osta. Ostotilanteessa tämä edellyttää kuitenkin osaamista. Jopa suuren lastensuojelupalveluita tuottavan pörssiyhtiön edustaja on todennut, että ostajien olisi varaa vaatia yrityksiltä enemmän (Ylen

Silminnäkijä 8.2.2012. Markus Jussila, Mehiläinen Oy). Sosiaalialan toimijoiden on tärkeää ymmärtää talouden ilmiöitä sekä kaupallisten toimijoiden toimintatapaa. Onnistunut ja osaava vuoropuhelu kaupallisten toimijoiden kanssa voi tänä päivänä olla tärkeä osa kunnallisen sosiaalityön perustehtävää silloin, kun vähintään osa palveluista joka tapauksessa ostetaan ulkopuolelta. Tämä edellyttää kykyä vaatia, neuvotella ja pitää asiakkaan puolta.

Tutkielman tekoprosessi oli mielenkiintoinen. Mikäli kahtena tutkijan ammattitaidon vaatimuksena pidetään Juhani Pietarisen (2002, 60-61) sanoin aitoa kiinnostusta uuden informaation hankkimiseen sekä tunnollista paneutumista alaansa, voin vilpittömästi sanoa nauttineeni tämän pro gradu -työn teosta juuri näiden kriteereiden perusteella. Olen ollut yllättynyt siitä, kuinka vähän sosiaalityössä tutkitaan sosiaalialan kaupallista puolta. Yhdistelmä on omasta mielestäni äärimmäisen mielenkiintoinen ja ajankohtainen, ja se tarjoaa näkökulman juuri niille osa-alueille, jotka koskettavat lastensuojelun nykyhetkeä. Palveluita ostetaan ja ulkoistetaan jatkuvasti. Tämän prosessin tuntemus ja yritysten motiivien syvempi ymmärrys on hyödyllistä myös kuntasektorilla toimiville työntekijöille. Näin jopa siinä tapauksessa, että vastustaisi kaupallistumista tai voittoa tavoittelevien yritysten yhdistämistä sosiaalialaan.

LÄHTEET

Anis, Merja (2006) Maahanmuuttajalapset ja –nuoret lastensuojelun asiakkaina. Teoksessa Hannele Forsberg, Aino Ritala-Koskinen & Törrönen, Maritta. (toim.) Lapset ja sosiaalityö. Jyväskylä. PS-Kustannus, 69-96.

Aula, Pekka & Matikainen, Janne & Villi, Mikko (2008) Verkko yhteiskunnallisena tilana. Teoksessa Pekka Aula, Janne Matikainen & Mikko Villi (toim.) Verkkoviestintäkirja. Helsinki. Palmenia, 9-22.

Bauman, Zygmund (2000) Sosiologinen ajattelu. Tampere. Vastapaino.

Bardy, Marjatta (2001) Pikkulasten sijoitus oman kodin ulkopuolelle. Syrjäytymisen ja liittymisen risteyskohta. Teoksessa Irmeli Järventie & Hannele Sauli (toim.) Eriarvoinen lapsuus. Porvoo. WSOY, 47-81.

Bardy, Marjatta (2011) Lastensuojelun ytimissä. Helsinki. Terveysten ja hyvinvoinnin laitos.

Ellonen, Noora & Korkiamäki, Riikka (2006) Sosiaalinen pääoma lasten ja nuorten hyvinvoinnin resurssina. Sosiaalinen pääoma –käsitteen käyttö kansainvälisessä nuorisotutkimuksessa Teoksessa Hannele Forsberg, Aino Ritala-Koskinen, Maritta Törrönen. (toim.) Lapset ja sosiaalityö. Jyväskylä. PS-Kustannus, 221-247

Eskonen, Inkeri & Korpinen, Johanna & Raitakari, Suvi (2006) Vallan määrittämät lapsi- ja asiantuntijapuhujat. faktaa, selontekoja ja kokemuksia. Teoksessa Hannele Forsberg, Aino Ritala-Koskinen & Maritta Törrönen. (toim.) Lapset ja sosiaalityö. Jyväskylä. PS-Kustannus, 21-44.

Ferguson, Harry (2004) Protecting children in time: child abuse, child protection, and the consequences of modernity. Tampereen yliopiston kirjaston elektroninen aineisto.

Forsberg, Hannele & Ritala-Koskinen, Aino & Törrönen, Maritta (2006) Kohti lapsisensitiivistä sosiaalityötä. Teoksessa Hannele Forsberg, Aino Ritala-Koskinen, Maritta Törrönen. (toim.) Lapset ja sosiaalityö. Jyväskylä. PS-Kustannus, 5-18.

Forsberg, Hannele & Ritala-Koskinen, Aino (2012) Lastensuojelun sosiaalityö muutoksessa. Teoksessa Markku Jahnukainen. (toim.) Lasten erityishuolto ja –opetus Suomessa. Tampere. Vastapaino, 153-179.

Fox Harding, Lorraine (1997) Perspectives in child care policy. London. Prentice Hall.

Hakalehto, Suvianna & Toivonen, Virve (toim.) (2016) Lapsen oikeudet lastensuojelussa. Helsinki. Kauppakamari.

Harrikari, Timo (2012) Lapsuuden ongelmallistuminen, lasten suojelullistaminen ja lastensuojelullistaminen. Teoksessa Markku Jahnukainen (toim.) Lasten erityishuolto ja –opetus Suomessa. Tampere. Vastapaino, 57-92.

Hatva, Anja (2009) Merkityksen välittäminen kuvan avulla. Akateeminen väitöskirja. Tiedotusopin laitos. Tampereen yliopisto.

Heino, Tarja (2011) Lastensuojelun tilastot, asiakkaat ja palvelut. Teoksessa Bardy, Marjatta (toim.) Lastensuojelun ytimissä. Helsinki. Terveiden ja hyvinvoinnin laitos, 52-75.

Heinonen, Hanna & Sinko, Päivi (2011) Sosiaalityöntekijät lastensuojeluprosessia johtamassa. Teoksessa Marjatta Bardy. (toim.) Lastensuojelun ytimissä. Helsinki. Terveiden ja hyvinvoinnin laitos, 89-100.

Heinonen, Jarna & Kovalainen, Anne & Paasio, Kaisu & Pulkkinen, Tommi & Österberg, Johanna (2006) Palkkatyöstä yrittäjäksi. Tutkimus yrittäjiksi ryhtymisen reiteistä sosiaali- ja terveysalalla sekä kaupallisella ja teknisellä alalla. Työpoliittinen tutkimus 297, Työministeriö. Helsinki.

Helavirta, Susanna (2006) Lasten hyvä ja huono elämä eläytymistarinoiden valossa. Teoksessa Hannele Forsberg, Aino Ritala-Koskinen, Maritta Törrönen. (toim.) Lapset ja sosiaalityö. Jyväskylä. PS-Kustannus, 195-219.

Helsingin Sanomat. 30.8.2012. Isää ja naisystävää syytetään kahdeksanvuotiaan tytön murhasta. (<http://www.hs.fi/kotimaa/a1305596300811>). Viitattu 21.12.2014.

Helsingin Sanomat. 4.11.2014. Lastensuojelu on kriisissä: ”On ajan kysymys, milloin taas joku lapsi kuolee”. (<http://www.hs.fi/kaupunki/a1414997221316>). Viitattu 21.12.2014.

Helsingin Sanomat 18.8.2016. Monen ”yrittäjähenkisen” ravintolan taustalla onkin suuri yhtiö. (<http://www.hs.fi/talous/a1471412421761>). Viitattu 31.8.2016.

Hurtig, Johanna (2006) Lasten tieto sosiaalityön haasteena. Teoksessa Hannele Forsberg, Aino Ritala-Koskinen, Maritta Törrönen, Maritta. (toim.) Lapset ja sosiaalityö. Jyväskylä. PS-Kustannus, 167-193.

Ikäheimo, Seppo & Malmi, Teemu & Walden, Teemu (2012) Yrityksen laskentatatoimi. Helsinki. SanomaPro.

Jahnukainen, Markku & Pösö, Tarja & Kivirauma, Joel & Heinonen, Hanna (2012) Erityisopetuksen ja lastensuojelun kehitys ja nykytila. Teoksessa Markku Jahnukainen. (toim.) Lasten erityishuolto ja -opetus Suomessa. Tampere. Vastapaino, 15-54.

Jokinen, Arja (1999) Diskurssianalyysin suhde sukulaistraditioihin. Teoksessa Arja Jokinen, Kirsi Juhila, Eero Suoninen. (toim.). Diskurssianalyysi liikkeessä. Tampere. Vastapaino, 37-53.

Jokinen, Arja (1999) Vakuuttelevan ja suostuttelevan retoriikan analysoiminen. Teoksessa Arja Jokinen, Kirsi Juhila, Eero Suoninen. (toim.). Diskurssianalyysi liikkeessä. Tampere. Vastapaino, 126-159.

Jokinen, Arja (2008) Sosiaalityö tukena ja kontrollina aikuisten ohjaamisessa. Teoksessa Arja Jokinen, Kirsi Juhila. (toim). Sosiaalityö aikuisten parissa. Tampere. Vastapaino, 110-111.

Jokinen, Arja & Juhila, Kirsi (1999) Diskurssianalyttisen tutkimuksen kartta. Teoksessa Arja Jokinen, Kirsi Juhila, Eero Suoninen. (toim). Diskurssianalyysi liikkeessä. Tampere. Vastapaino, 54-97.

Jokinen, Arja & Juhila, Kirsi & Suoninen, Eero (1999) (toim). Diskurssianalyysi liikkeessä. Tampere. Vastapaino.

Juhila, Kirsi (2008) Aikuisten parissa tehtävän sosiaalityön areenat. Teoksessa Arja Jokinen, Kirsi Juhila. (toim). Sosiaalityö aikuisten parissa. Tampere. Vastapaino, 14-47.

Juhila, Kirsi & Suoninen, Eero (1999) Kymmenen kysymystä diskurssianalyysistä. Teoksessa Arja Jokinen, Kirsi Juhila, Eero Suoninen. (toim). Diskurssianalyysi liikkeessä. Tampere. Vastapaino, 233-252

Julkunen, Pekka (1999) Johdatus sosiologiaan – Käsitteitä ja näkökulmia. Porvoo. WSOY.

Järvitie, Irmeli (2001) Eriarvoisen lapsuuden muotokuvia. Teoksessa Irmeli Järventie, Hannele Sauli. (toim.) Eriarvoinen lapsuus. Porvoo. WSOY, 83-124.

Kari, Juulia (2013) ”Se vaatii sitä, että sä oot ihan sydämellä siinä työssä mukana” Sosiaalialan yrittäjyys lastensuojeluyrittäjien kertomana. Opinnäytetyö. Hämeen ammattikorkeakoulu.

Klemelä, Juha (2014) Sosiaalinen yritystoiminta kelpoisuuskokeessa. Teoksessa Yhteiskuntapolitiikka 2/2014 (208-216)

Koskiahho, Briitta (2008) Hyvinvointipalvelujen tavaratalossa. Tampere. Vastapaino.

Kovanen, Anne & Simonen, Leila (1996) Sosiaali- ja terveysalan yrittäjyys. Porvoo. WSOY.

Kovanen, Anne & Simonen, Leila & Österberg, Johanna (1996) Sosiaalipalveluyrittäjän muotokuva Tutkimus sosiaali- ja terveysalan yrittäjistä ja vaihtoehtoisista palveluntuottajista. Stakes. Raportteja 194.

Kuula, Arja (2011) Tutkimusetiikka. Aineistojen hankinta, käyttö ja säilytys. Tampere. Vastapaino.

Känkänen, Päivi (2006) Taidelähtöiset työmenetelmät lastensuojelussa. Teoksessa Hannele Forsberg, Aino Ritala-Koskinen, Maritta Törrönen. (toim.) Lapset ja sosiaalityö. Jyväskylä. PS-Kustannus, 129-148.

Kääriäinen, Aino (2006) Lapset sosiaalityön asiakasdokumenteissa. Teoksessa Hannele Forsberg, Aino Ritala-Koskinen, Maritta Törrönen. (toim.) Lapset ja sosiaalityö. Jyväskylä. PS-Kustannus, 45-67.

Laakso, Riitta (2012) Vanhempien kanssa tehtävä työ ja moraalikysymykset lastenkodissa. Teoksessa Hannele Forsberg, Leena Autonen-Vaaraniemi. (toim.) Kiistanalainen perhe, moraalinen järkeily ja sosiaalityö. Tampere. Vastapaino.

Laaksonen, Sari (2005) Huostaanoton, sijaishuollon ja jälkihuollon laatu. Teoksessa Annamajja Puonti, Tuula Saarnio, Anne Hujala. (toim.) Lastensuojelu tänään. Helsinki. Kustannusyhtiö Tammi, 256-264

Laaksonen, Salla-Maaria & Matikainen, Janne (2013) Tutkimuskohteena vuorovaikutus ja keskustelu verkossa. Teoksessa Laaksonen, Salla-Maaria; Matikainen, Janne ja Tikka, Minttu (toim.) Otteita verkosta. Verkon ja sosiaalisen median Tutkimusmenetelmät. Tampere. Vastapaino. 193-215.

Laaksonen, Salla-Maaria & Matikainen, Janne & Tikka, Minttu (toim.) (2013) Otteita verkosta. Verkon ja sosiaalisen median Tutkimusmenetelmät. Tampere. Vastapaino.

Laaksonen, Salla-Maaria & Matikainen, Janne & Tikka, Minttu (2013) Tutkimusotteita verkosta. Teoksessa Salla-Maaria Laaksonen, Janne Matikainen, Minttu Tikka. (toim.) Otteita verkosta. Verkon ja sosiaalisen median Tutkimusmenetelmät. Tampere. Vastapaino, 9-33

Lahikainen, Anja Riitta (2001) Lasten kuuntelemisesta ja sen esteistä. Teoksessa Irmeli Järventie, Hannele Sauli. (toim.) Eriarvoinen lapsuus. Porvoo. WSOY, 21-46.

Moilanen, Johanna (2006) Mentorointi ja sukupolvityö ehkäisevän lastensuojelutyön käytäntöinä. Teoksessa Hannele Forsberg, Aino Ritala-Koskinen, Maritta Törrönen. (toim.) Lapset ja sosiaalityö. Jyväskylä. PS-Kustannus, 149-164.

MTV 3 Uutiset. 3.10.2012. Sosiaalijohtaja: 8-vuotiaan kuolemaa ei tule kuitata resurssipulalla. (<http://www.mtv.fi/uutiset/kotimaa/artikkeli/sosiaalijohtaja-8-vuotiaan-kuolemaa-ei-tule-kuitata-resurssipulalla/1890662>) Viitattu 21.12.2014.

MTV 3 Uutiset. 10.5.2014. Lastensuojelussa valtava resurssipula - laki kaukana todellisuudesta. (<http://www.mtv.fi/uutiset/kotimaa/artikkeli/lastensuojelussa-valtava-resurssipula-laki-kaukana-todellisuudesta/3354804>) Viitattu 21.12.2014.

MTV 3 Uutiset. 15.7.2014. Lastensuojelu riistäytynyt käsistä – lakia ei noudateta. (<http://www.mtv.fi/uutiset/kotimaa/artikkeli/asiantuntijat-lastensuojelu-riistaytynyt-kasista-lakia-ei-noudateta/3528510>). Viitattu 21.12.2014.

Mänttari-Van der Kuip, Maija: Julkinen sosiaalityö markkinoistumisen armoilla? Teoksessa Yhteiskuntapolitiikka 1/2013, 5-19.

Narikka, Jouko (2005) Palveluiden järjestäminen, hallinto, ohjaus ja rahoitus. Teoksessa Annamajja Puonti, Tuula Saarnio, Anne Hujala. (toim.) Lastensuojelu tänään. Helsinki. Kustannusyhtiö Tammi, 21-60.

Pekkarinen, Elina (2006) Lastensuojelun ryhmätoiminta murrosikäisten tyttöjen kokemana. Teoksessa Hannele Forsberg, Aino Ritala-Koskinen, Maritta Törrönen. (toim.) Lapset ja sosiaalityö. Jyväskylä. PS-Kustannus, 99-127.

Pekkarinen, Elina & Heino, Tarja & Pösö, Tarja (2013) Lastensuojelusta tietäminen on moraalinen velvoite. Yhteiskuntapolitiikka 3(78), 337-342. (<http://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/110559/pekkarinen.pdf?sequence=1>)

Pietarinen, Juhani (2002) Eettiset perusvaatimukset tutkimustyössä. Teoksessa Sakari Karjalainen, Veikko Launis, Risto Pelkonen, Juhani Pietarinen. (toim.) Tutkijan eettiset valinnat. Tampere. Gaudeamus, 58-69.

Pietikäinen, Sari & Mäntynen, Anne (2009) Kurssi kohti diskurssia. Tampere. Vastapaino.

Potter, Jonathan (1996) Representing reality. Discourse, Rhetoric and Social Construction. Lontoo. Sage Publications.

Pölkki, Pirjo (2001) Oppilaiden syrjäytymisen tunnistaminen ja ehkäisy peruskoulun haasteena. Teoksessa Irmeli Järventie, Hannele Sauli. (toim.) Eriarvoinen lapsuus. Porvoo. WSOY, 125-146.

Räty, Tapio (2010) Lastensuojelulaki. Käytäntö ja soveltaminen. Helsinki. Edita.

Sauli, Hannele (2001) Lasten osuus yhteiskunnan voimavaroista 1990-luvulla. Teoksessa Irmeli Järventie, Hannele Sauli. (toim.) Eriarvoinen lapsuus. Porvoo. WSOY, 149-170.

Sosiaali- ja terveysministeriö. Uusi sosiaalihuoltolaki lisää matalan kynnyksen palveluja lapsille ja nuorille. (http://stm.fi/artikkeli/-/asset_publisher/den-nya-socialvardslagen-okar-service-med-lag-troskel-for-barn-och-ungdomar) Viitattu 28.5.2016.

Suojanen, Kalevi & Lakari, Markku & Savolainen, Markku & Sirainen, Antti (2011) Yritysoikeus ja yritystoiminnan muutostilanteiden juridiikka. Helsinki. KS-Kustannus.

Suomen yrittäjät.

(<http://www.yrittajat.fi/fi-FI/uutisarkisto/a/etusivun-uutiset/torkea-sumutus-ala-soita-yrityсреkisteri-comin-numeroon>) Viitattu 23.9.2014.

Suominen, Eero (1999) Näkökulmia sosiaalisen todellisuuden rakentumiseen. Teoksessa Arja Jokinen, Kirsi Juhila, Eero Suominen. (toim.) Diskurssianalyysi liikkeessä. Tampere. Vastapaino, 17-36.

Taloussanomat. 16.6.2012. ”Lapsibisnestä ei valvo kukaan” (<http://www.taloussanomat.fi/ihtiset/2012/06/16/lapsibisnesta-ei-valvo-kukaan/201231577/137>) Viitattu 8.10.2014.

Taskinen, Sirpa (2010) Lastensuojelulain soveltaminen. Helsinki. WSOYPro.

Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. (2011) Yksityiset sosiaalipalvelut 2010. Tilastoraportti 25/2011

Turtiainen, Riikka & Östman, Sari (2013) Verkkotutkimuksen eettiset haasteet: Armi ja anoreksia. Teoksessa Salla-Maaria Laaksonen, Janne Matikainen, Minttu Tikka. (toim.) Otteita verkosta. Verkon ja sosiaalisen median Tutkimusmenetelmät. Tampere. Vastapaino, 49-67

Upanne, Mauri (2005) Lapsen edun ja oikeuden valvonta. Teoksessa Annamaija Puonti, Tuula Saarnio, Anne Hujala. (toim.) Lastensuojelu tänään. Helsinki. Kustannusyhtiö Tammi, 341-345.

Uusi Suomi. (<http://www.uusisuomi.fi/raha/65644-vanha-riesa-piinaa-yha-suomalaisia-yrittajia-yhteydenottoja-paivittain>) Viitattu 23.9.2014.

Vaara, Eero (2014) Struggles over legitimacy in the Eurozone crisis: Discursive legitimation strategies and their ideological underpinnings. *Discourse & Society* 2015 25 : 500 (<http://das.sagepub.com>) Viitattu 24.10.2014.

Vaara, Eero; Sorsa, Virpi; Pälli, Pekka (2010) On the force potential of strategy texts: a critical discourse analysis of a strategic plan and its power effects in a city organization.

Valtiontalouden tarkastusviraston tarkastuskertomus (6/2012) Tuloksellisuuskertomus Lastensuojelu. Helsinki. Edita Prima Oy. https://www.vtv.fi/files/3161/06_2012_lastensuojelu_netti.pdf . Viitattu 4.10.2016.

Van Leeuwen, Theo (2007) Legitimation in discourse and communication. *Discourse & Communication* 2007 1 : 91 (<http://dcm.sagepub.com>) Viitattu 24.10.2014.

Vartiainen, Juhana (2014) Hyvinvointivaltio ja markkinatalous. Teoksessa Yhteiskuntapolitiikka 3/2014. (328-336)

Villa, Seppo; Ossa, Jaakko; Saarnilehto, Ari (2007) Yritysmuodot. Toiminta, rahoitus ja verotus. Helsinki. WSOYpro.

Vänskä, Eeva (2011) Eheyttävää voimaa luonnosta. http://www.mielenterveysseura.fi/tiedotus_ja_julkaisut/mielenterveys-lehti/mielenterveys_2011/mielenterveys_4_2011/eheyttavaa_voimaa_luonnosta Viitattu 7.12.2014.

Yle. (http://yle.fi/uutiset/huijauslaskuja_tulvii_tas_yrittajille_-_lapin_poliisille_jopa_useita_ilmoituksia_paivassa/7135339). Viitattu 23.9.2014.

Ylen silminnäkijä 8.2.2012. Huostaan otettu bisnes. Video katsottavissa: (http://yle.fi/elavaarkisto/artikkelit/lasten_huostaanotoista_tuli_bisnesta_81551.html#media=81553) Viitattu 7.11.2014.

Yle Uutiset. 5.3.2013. 8-vuotiaan surma johti laajaan viranomaistyön selvitykseen. (<http://yle.fi/uutiset/8->

[vuotiaan surma johti laajaan viranomaistyon selvittamiseen/6524038](#))
21.12.2014.

Viitattu

Österberg-Högstedt, Johanna (2009) Yrittäjänä ammatissaan sosiaali- ja terveysalalla – yrittäjyyden muotoutuminen kuntatoimijoiden ja yrittäjien näkökulmasta. Sarja/Series A-3:2009. Turku. Turun kauppakorkeakoulu.

LAIT JA VIRALLISLÄHTEET

Lastensuojelulaki (2007/417)

Sosiaalihuoltolaki (2014/1301)

Säätiölaki (1930/109)

Tekijänoikeuslaki (1961/404)

Yhdistyslaki (1989/503)

Hallituksen esitys eduskunnalle laiksi tekijänoikeuslain muuttamisesta ja oikeudesta valokuvaan annetun lain kumoamiseksi (HE 287/1994)

LIITE 1 AIKAISEMMAN TUTKIMUKSEN HAKUPROSESSI

Koska aiempaa tutkimustietoa ei juuri löytynyt, kuvaan tässä liitteessä prosessia, jolla pyrin löytämään tutkielman kannalta relevantteja tutkimuksia. Kaikki haut on tehty heinäkuussa 2016. Etsin lastensuojelun yrittäjyyttä koskevaa tutkimusta suomen lisäksi myös muilla kielillä. Englannin kielellä hain tutkimuksia suomenkielisten yliopistojen tietokantojen lisäksi mm. Juuli, Julkari sekä Google Scholar – tutkimustietokannosta. Käytin erilaisia hakusanayhdistelmillä (mm. Child protection ja company / firm / business / corporation / marketing / commercial / internet) löytämättä kuitenkaan yhtään tätä tutkimusta vastaavaa, samankaltaista tai edes osittain samaan aihealueeseen soveltuva tutkimusta. Englanninkielinen tutkimus aiheesta ei olisi muutoinkaan ollut suoraan sovellettavissa, sillä Suomalainen ja Englantilainen tai yhdysvaltalainen lastensuojelun palvelujärjestelmä eroaa toisistaan. Pyrin siis etsimään aiempaa tutkimusta myös kulttuurisesti palvelujärjestelmäämme lähempänä olevasta ruotsista.

Ruotsinkielisiä julkaisuja etsin Ruotsin korkeakoulujen yhteisistä Swepub- ja Diva-tietokannoista. Lisäksi hain pohjoismaista tutkimusta ruotsin kielellä Nordisk social arbit – lehden arkistosta (mm. hakusanoilla barnskydd (myös barnasvård) ja bolag / kompani / internet / marknadsföring / entreprenörskap / företagsamhet / företagande / initiativförmåga / merkantil). Koska en löytänyt haulla yhtään tuloksia, testasin hakukoneita myös muiden alueaiheiden hakusanoilla, ja totesin hakujeni olevan kuitenkin toimivia.

Käytin myös saksankielistä scholar.google.de tietokantaa tehden sekä sieltä että Saksan Universitet Mannheim yliopiston kirjaston ja fachstelle-kinderschutz.de-sivuston kautta muutamia hakuja hakusanoilla Kinderschutz ja Firma / Gesellschaft / Kommerziell). Myöskään tällä kielellä sovellettavissa olevia hakutuloksia ei kuitenkaan löytynyt. Sekä Saksaksi että Englanniksi haut lastensuojeluun ja internettiin tai kaupallisuuteen liittyvillä hakusanoilla toivat jonkin verran tutkimuksia lähinnä lasten seksuaaliseen hyväksikäyttöön liittyen, mutta eivät lastensuojelun yritysten tai yrittäjyyden kannalta oleellisia tutkimuksia. Voidaan siis sanoa, että lastensuojeluun liittyvä yrittäjyys, jota tämä Pro Gradu käsittelee, tutkii aihetta, josta ei ole juurikaan aiempaa tutkimusta tai julkaisuja.

LIITE 2 YRITYKSET YTJ:N REKISTERISTÄ

Yritys- ja yhteisötietojärjestelmä YTJ.Fi:ssä hakusanalla "lastensuojelu" olevat osakeyhtiöt, osuuskunnat ja yksityiset elinkeinonharjoittajat yritysmuodoittain, toimialoittain sekä rekisteriin ilmoitettu tieto www-sivuista. Tilanne 23.9.2014.

Yritys	Yritysmuoto	Yrityksen verohallintoon ilmoittama toimiala	www-sivut
Ankkurin huoltamo Oy	osakeyhtiö	Muut muualla luokittelemattomat sosiaalihuollon avopalvelut (88999)	-
Care Component	osakeyhtiö	Muu terveyspalvelu (86909)	-
Jyväskylän hoitokoti Ankkuri	osakeyhtiö	Lasten ja nuorten laitokset ja ammatillinen perhehoito (87901)	-
Jyväskylän Lastensuojelupalvelut Oy	osakeyhtiö	Lasten ja nuorten laitokset ja ammatillinen perhehoito (87901)	-
Lastensuojelu- ja perhepalvelut Pinna Oy	osakeyhtiö	Muut muualla luokittelemattomat sosiaalihuollon avopalvelut (88999)	-
Lastensuojelu- ja tukipalvelut Keidas Oy	osakeyhtiö	Muut muualla luokittelemattomat sosiaalihuollon avopalvelut (88999)	-
Lastensuojelulaitos Amana Oy	osakeyhtiö	Muut muualla luokittelemattomat sosiaalihuollon	-

		avopalvelut (88999)	
Lastensuojelulaitos Eemeli Oy	osakeyhtiö	Lasten ja nuorten laitokset ja ammatillinen perhehoito (87901)	-
Lastensuojelulaitos Merituuli Oy	osakeyhtiö (haussa myös osuuskunta)	Lasten ja nuorten laitokset ja ammatillinen perhehoito (87901)	-
Lastensuojelulaitos ja sijaiskoti Mesikämmen Oy	osakeyhtiö	Lasten ja nuorten laitokset ja ammatillinen perhehoito (87901)	www.kullaa.fi/mesikammen - ei toimi.
Lastensuojelulaitos Kurun Käenpesä Oy	osakeyhtiö	Lasten ja nuorten laitokset ja ammatillinen perhehoito (87901)	www.kaenpesa.eu - ei toimi
Lastensuojelulaitos Lumme Oy	osakeyhtiö	Lasten ja nuorten laitokset ja ammatillinen perhehoito (87901)	-
Lastensuojelulaitos Lummekoto Oy	osakeyhtiö	Lasten ja nuorten laitokset ja ammatillinen perhehoito (87901)	www.lummekoto.fi - ei toimi
Lastensuojelulaitos Merituuli Oy	osakeyhtiö	Lasten ja nuorten laitokset ja ammatillinen perhehoito (87901)	-
Lastensuojelulaitos Ravani Oy	osakeyhtiö	Lasten ja nuorten laitokset ja ammatillinen perhehoito (87901)	-

Lastensuojelun laatupalvelut	yksityinen elinkeinonha rjoittaja	Muut muualla luokittelemattomat sosiaalihuollon avopalvelut (88999)	-
Lastensuojelun tukipalvelut Justus	yksityinen elinkeinonha rjoittaja	Muut muualla luokittelemattomat sosiaalihuollon avopalvelut (88999)	www.tukipalvelutjust us.fi
Lastensuojelun tukipalvelut Pultti Oy	osakeyhtiö	Muut muualla luokittelemattomat sosiaalihuollon avopalvelut (88999)	www.tukipultti.fi
Lastensuojelupalv elut Kari Valikainen Oy	osakeyhtiö	ei tiedossa	-
Lastensuojelupalv elut Kari Valikainen	yksityinen elinkeinonha rjoittaja	Muut muualla luokittelemattomat sosiaalihuollon avopalvelut (88999)	-
Lastensuojelupalv elut Laaban Oy	osakeyhtiö	Muut muualla luokittelemattomat sosiaalihuollon avopalvelut (88999)	www.rrk.fi
Lastensuojelupalv elut Väylä Oy	osakeyhtiö	Lasten ja nuorten laitokset ja ammatillinen perhehoito (87901)	-
Lastensuojelutyön tekijä Minna Hänninen	yksityinen elinkeinonha rjoittaja	Muut muualla luokittelemattomat sosiaalihuollon avopalvelut (88999)	-
Lastensuojeluyksi kkö Leppälintu Oy	osakeyhtiö	Muut laitos ja asumispalvelut	-

		(87909)	
Lastensuojeluyksikkö Pihakoivu Ky	Kommandiittiyhtiö	Lasten ja nuorten laitokset ja ammatillinen perhehoito (87901)	www.pihakoivu.fi
Lastensuojeluyksikkö Siivet Oy	osakeyhtiö	Lasten ja nuorten laitokset ja ammatillinen perhehoito (87901)	-
Lastensuojeluyksikkö Vaahteramäki Oy	osakeyhtiö	Lasten ja nuorten laitokset ja ammatillinen perhehoito (87901)	-
LSY Mäntyniemi Oy	osakeyhtiö (haussa myös kommandiittiyhtiö)	Muu päivittäistavaroiden erikoisvähittäiskauppa myynti (47299)	-
Mannerheimin Lastensuojeluliiton Hämeen piirin Kotineuvola Oy	osakeyhtiö	ei tiedossa	-
Mehiläinen Oy	osakeyhtiö	Lääkäriasemat, yksityislääkärit ja vastaavat erikoislääkäripalvelut (86220)	-
Merikratos lastensuojelu Oy	osakeyhtiö	Muut muualla luokittelemattomat sosiaalihuollon avopalvelut (88999)	www.merikratos.fi
Nasevat lastensuojelupalve	osakeyhtiö	Lasten ja nuorten laitokset ja	-

lut Oy		ammatillinen perhehoito (87901)	
NeoEgo Oy	osakeyhtiö	Muut muualla luokittelemattomat sosiaalihuollon avopalvelut (88999)	-
Perhekoti Kallinpesä Oy	osakeyhtiö	Muut muualla luokittelemattomat sosiaalihuollon avopalvelut (88999)	-
Perhekoti Vaarinsaari Oy	osakeyhtiö	Muut muualla luokittelemattomat sosiaalihuollon avopalvelut (88999)	-
SK Lastensuojelu ja Kuntoutus Oy	osakeyhtiö	Muut muualla luokittelemattomat sosiaalihuollon avopalvelut (88999)	www.lsjk.fi
Startti lastensuojelupalve lut Oy	osakeyhtiö	ei tiedossa	-
Suomen lastensuojelupalve lut Relativum Oy	osakeyhtiö	Muut muualla luokittelemattomat sosiaalihuollon avopalvelut (88999)	www.relativum.fi
Tuikkula Oy	osakeyhtiö	Lasten ja nuorten laitokset ja ammatillinen perhehoito (87901)	www.tuikkula.fi
Tulilyhty Oy	osakeyhtiö	Lasten ja nuorten laitokset ja ammatillinen perhehoito (87901)	www.tulilyhty.fi

LIITE 3 AINEISTON YRITYSTEN TARJOAMAT PALVELUT

Lastensuojelun tukipalvelut Justus

Avohuollon tukitoimet:

- Ammatillinen tukihenkilö
- Jälkihuolto (tuki)
- Perhetyö (myös seikkailukasvatuksellinen perhetyö)
- ”Lisäresurssi perustyötä ja henkilöstöresurssia tukemaan esim. lomakausien ajaksi”

Muut palvelut:

- Psykiatrisen sairaanhoitajan konsultaatio (sijaishuollon pienemmille toimijoille, kuten perhekodeille ja sijaisperheille)
- Neuropsykiatrinen valmennus (Nepsy)
- Seikkailukasvatus (tukihenkilötoiminnassa tai leiritoimintana avohuollon vertaisryhmille tai perheille)

Huomioitavaa: Kohderyhmänä ovat erityisesti lastensuojelulaitokset, perhekodit ja sijaisperheet

Lastensuojelun tukipalvelut Pultti Oy

- Perhetyö
- Jälkihuolto (tuki)
- Avohuolto (pyritään etsimään lapsuuden loppuvaiheessa vaihtoehtoja laitossijoitukselle)
- Sijaisvanhempien tuki (ohjauksellinen tuki ja kasvatustyöryhmä)

Huomioitavaa: Kohderyhmä ”laitoshuollon ulkopuolelta”

Lastensuojelupalvelut Laaban Oy (Laitos)

- Erityisyksikkotasosta sijaishuoltoa
- Ryhmäkoti alle 12-vuotiaille vahvaa tukea tarvitseville
- Pitkä tai lyhyt sijoitus
- Lastensuojelun tilannearviojakso 4-12 viikkoa
- Tukipalveluita (Terapiapalvelut, erikoislääkärin palvelut, perhetyö sijoitettuna olevan lapsen perheeseen, Videoavusteinen vuorovaikutuksen ohjaus)

Lastensuojeluyksikkö Pihakoivu Ky (Laitos)

- Neljä sijaishuoltoyksikköä (Huostaan otetuille ja avohuollon tukitoimina sijoitetuille alle 18-vuotiaille)
- Perhekuntoutus (Koko perhe yksikössä)
- Perheohjaus
- Tapaamispalvelut (Valvottu tapaaminen, tuettu tapaaminen, valvottu vaihto)
- Jälkihuoltopalvelut (itsenäistymisasunto, tukiasunto, vuokra-asunnon etsiminen ja oma asunto, ympärivuorokautinen puhelintuki)
- Tukihenkilötoiminta

Huomioitavaa: Sivuilta viittaus aputoiminimen (Tukipuu) sivuille, jossa tarkennettu avopalveluita. Koska kyseessä on yrityksen rekisterissäkin mainittu oma aputoiminimi ja viittaus palveluihin on sivuilla selkeä, on myös nämä palvelut otettu mukaan. Sen sijaan ei ole tutustuttu Arjessa- yhtiöiden eikä Leppälinnun palveluihin, vaikka molempiin on myös viittaukset sivuilla. Tehty rajausta rekisterissä olevan aputoiminimen perusteella.

Merikratos lastensuojelu Oy

Palvelut jaettu perheille ja ammattilaisille

Perheille:

- Arviointi ja selvitystyöt (Vanhemmuuden arvio, lastensuojelutarpeen selvityksessä avustaminen, olosuhdeselvitys ja perheen tuen tarpeen arviointijaksot)
- Terapiapalvelut (mm. perheterapia, yksilöterapia, ryhmäterapia, voimauttava valokuvaus, ratsastusterapia, musiikkiterapia, psykodraamaohjaus)
- Sijaishuolto (Pienryhmäkoteja huostaan otetuille lapsille ja nuorille Varsinais-Suomessa)
- Tapaamispaikkatoiminta
- Ammatillinen tukihenkilötyö
- Maahanmuuttajapalvelut (Monikulttuurinen perheohjaus, lasten ja nuorten ammatillinen tukiohjaus, aikuisten tukiohjaus, Kriisi-interventio, Nepsy)
- Kotona tehtävä perhekuntoutus / perhetyö / perheohjaus
- Neuropsykiatrinen valmennus (Nepsy)
- Sijaishuollon tukipalvelut (asiantuntijatyötä, perhearviointia, lähityötä, työnohjausta, vertaisryhmiä kunnan ja yksilön tarpeisiin)
- Jälkihuoltotyöt

- Oppilashuoltopalvelut (koulukuraattorin ja koulupsykologin palvelut)
- Ryhmäpalvelut (räätälöitäviä ryhmiä lapsille, nuorille ja vanhemmille)

Ammattilaisille:

- Työnohjaus (yksilöille, ryhmille ja yhteisöille)
- Koulutus (lastensuojelun koulutukset, lakimieskoulutukset, henkilöstökoulutukset)
- Työyhteisön kehittäminen
- Debriefing (viranomiastoimintaa yhdessä kunnan viranomaisten kanssa esim. uhrien omaisille järjestettävä lakisääteinen tuki pian onnettomuuksien ja kriisitilanteiden jälkeen)
- Lakimies (maksullinen konsultaatio, koulutukset, osallistuminen asiantuntijana asiakastapaamiseen tai kuntien moniammatilliseen lastensuojelun työryhmään osallistuminen. Kuntien vastineiden kirjoittaminen valvoville viranomaisille tehtyihin kanteluihin, lastensuojeluviranomaisten avustaminen erilaisissa tuomioistuinprosesseissa)
- Sosiaaliasiamies (apua sosiaalitoimen alueiden kysymyksiin, kunnan lakisääteisten sosiaaliasiamiehen palveluiden järjestäminen)
- Potilasasiamies

Huomioitavaa: Samat internetsivut ovat useille eri yrityksille (Merikratos lastensuojelu Oy, Merikratos Group Oy, Merikratos sosiaalipalvelut Oy, Merikratos työvoimapalvelut Oy), palveluita ei kuitenkaan ollut mahdollista eritellä yrityksittäin. Sivuilta on viitattu myös Merikratoksen Aapeluskotien toimintaan, mutta koska kyseessä on kokonaan erillinen osakeyhtiö (Aapelus Oy), ei Aapeluskotien omia internetsivuja otettu mukaan tarkasteluun

SK Lastensuojelu ja Kuntoutus Oy

- Lastensuojelun laitoshoido
- Lastensuojelun perhehoito ("kokonaisvaltainen perhehoitopaketti" kunnille. Sijaisperheiden rekrytointi, koulutus ja tuki)
- Sosiaalinen kuntoutus avo- ja/tai jälkihuoltona
- Psykoterapiapalvelut / terapiapalvelut
- Koulutus- ja konsultaatiopalvelut yrityksille ja yhteisöille (konsultaatiopalvelut, konsultoiva tilannemäärittäminen, terapiapalvelut, ammatillinen tukihenkilötoiminta)

- Yhdessä – työkirja (yritys myy kehittämäänsä ”työvälinettä sijaisperheiden tueksi”. Kirjassa huomioidaan sijaisperheiden biologiset lapset)
- Ammatillinen tukihenkilö
- Nuorten itsenäistyjien ryhmät
- Rahankäytön hallinta (sisältää ”tulojen kauttakulkuohjauksen”, jossa asiakkaan etuudet ja tulot ohjataan yrityksen tilille, tämän kauttakulkuutilin kautta varoja luovutetaan asiakkaalle yhdessä tehdyn rahankäyttösuunnitelman mukaan pienissä erissä.)
- Työpari asiakaskuntien sosiaalityöntekijälle (esim. Avuksi palvelutarpeen kartoituksessa, asiantuntijaksi tai suorittamaan kartoituksen osa-alueen, kuten läheisverkoston kartoituksen)

Huomioitavaa: Perhehoitopalvelut esitellään samoin kuin muutkin palvelut, mutta niiden yhteydessä mainitaan Suomen Perhehoitopalvelut, joka on osa vielä laajempaa Care Component Oy:ta. Palvelut ovat mukana listauksessa, koska aineistossa mukana oleva SK Lastensuojelu ja Kuntoutus Oy esittelee ne palveluna muiden palveluidensa joukossa. Osassa palveluista mainitaan että ”kauttamme tavoitat”, myös tällöin epäselväksi jää, ovatko työntekijät yrityksen palveluksessa vai välittämiä.

Suomen lastensuojelupalvelut Relativum Oy

- Lastensuojeluyksikkö (7paikkaa) alle 18-vuotiaille huostaan otetuille tai avohuollon tukitoimena sijoitetuille erityishoitoa tarvitseville nuorille.
- Perhetyö sijoitetun nuoren perheelle
- Terapiakoira

Tuikkula Oy

- Kaksi perhekotia
- Lastensuojeluyksikkö
- Perhetyö kotona (tukijakso, ohjausjakso, kartoitusjakso, intensiivijakso)

Tulilyhty Oy

- Lastensuojeluyksikkö (7 paikkaa) alle 18-vuotiaille huostaan otetuille tai avohuollon tukitoimena sijoitetuille nuorille

- Lastensuojeluyksikkö (7 paikkaa) alle 18-vuotiaille huostaan otetuille tai avohuollon tukitoimena sijoitetuille lapsille
- Lyhytaikaisen sijoituksen aikana kokonaisvaltainen tuen tarpeen arviointi

Perhekuntoutusyksikkö (perheasuntoja pienkerrostalossa):

- Perhesijoitus
- Perhekuntoutus (4 paikkaa)
- Turvakoti, kriisisijoitus
- Ensikotipalvelu
- Päihdepalvelut

Avohuollon palvelut:

- Perhetyö laitoksessa tai kotona laitospäivän jälkeen
- Vanhemmuuden arviointi (omana kokonaisuutenaan tai perhetyön osana)
- Avohuollon sairaanhoidolliset palvelut (Sairaanhoitajan palvelut, sairaanhoidollinen tuki mielenterveys- ja päihdekuntoutujille)
- Terapiapalvelut (yksilöterapia, perheterapia, psykoterapia kuntien sosiaalitoimen asiakkaille)
- Ammatillinen tukihenkilötoiminta
- Valvotut tapaamiset

Erityispalvelut:

- Konsultaatio (työyhteisöille kehittämis- ja koulutuksellisiin tarpeisiin)
- Työnohjaus (yksilö- ja ryhmätyönohjaus työyhteisöille ja sijaisvanhemmille)
- Kriisikäynnit (Päivystysluonteiset kriisikäynnit esim. Perheväkivalta, rikokset, onnettomuudet, kuolemantapaus)